

KOKO KAUPUNGIN OLOHUONE

Asiakastyytyväisyys Hämeenlinnan Kumppanuustalolla

Elina Iivonen

Opinnäytetyö, kevät 2015

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

+ diakonian virankelpoisuus

TIIVISTELMÄ

livonen, Elina. Koko kaupungin olohuone. Asiakastyytyväisyys Hämeenlinnan Kumppanuustalolla. Diak etelä, Järvenpää, kevät 2015, 69 s., 2 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK) + diakonian virkakelpoisuus.

Kansalaisyhteiskunta on muuttumassa niin, että aktiivinen kansalaisuus korostuu entisestään. Hämeenlinnassa avattiin Kumppanuustalo syksyllä 2014 tavoitteenaan olla kaikille avoin kansalaistoiminnan keskus. Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli toteuttaa Hämeenlinnan Kumppanuustalon arviointisuunnitelmaan liittyvä asiakastyytyväisyyskysely. Kyselyn tavoitteena oli kerätä asiakaspalautetta ja selvittää, onko Kumppanuustalon toiminta täyttänyt sille asetetut tavoitteet.

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä, joka toteutettiin helmikuussa 2015. Kysely sisälsi sekä avoimia että monivalintakysymyksiä. Kumppanuustalon toimijoiden asiakkaille ja kävijöille jaettiin kyselyä täytettäväksi sekä sähköisesti että käsin. Kysely oli mahdollista myös täyttää Kumppanuustalon aula-aulassa noin kolmen viikon ajan. Kyselyyn vastasi 123 henkilöä, joista noin puolet ilmoitti käyvänsä Kumppanuustalolla kerran viikossa tai useammin.

Aineiston perusteella Kumppanuustalo näyttäisi olevan kaikille avoin kansalaistoiminnan keskus, joka tarjoaa monipuolista toimintaa toimien samalla ihmisten kohtaamispaikkana. Kumppanuustalo on onnistunut erittäin hyvin tavoitteessaan olla helposti lähestyttävä matalan kynnyksen kohtaamispaikka ja se on onnistunut tavoitteessaan tarjota apua ja elämänsisältöä kaupunkilaisille.

Kyselyn vastauksissa korostui positiivisuus toimintaa kohtaan. Tämä saattaa selittyä sillä, että Kumppanuustalo on ollut auki vasta vähän aikaa ja siihen suhtaudutaan hyvin avoimesti ja myönteisesti. Kysely tavoitti parhaiten toimintaan tyytyväiset kävijät. Toisaalta kyselyn avulla saatiin kerättyä vastaajilta myös kriittistä ja rakentavaa palautetta.

Asiasanat: kumppanuus, kansalaisyhteiskunta, vapaaehtoistoiminta, kyselytutkimus

ABSTRACT

livonen, Elina. Living Room of the town. Customer satisfaction at Hämeenlinna Kumppanuustalo. 69 p., 2 appendices. Language: Finnish. Järvenpää, Spring 2015, Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Degree: Bachelor of Social Services + option in Diaconal Social Work.

Civil society is changing in a way that being an active citizen is being emphasized even more than usual. Kumppanuustalo was opened in Hämeenlinna fall 2014, with the goal of becoming a centre of civil activity open to everyone. The purpose of this thesis was to implement a customer satisfaction survey pertaining to the evaluation of Kumppanuustalo in Hämeenlinna. The objective of the survey was to gather feedback from customers, and to find out whether or not the activity of Kumppanuustalo has reached its set goals.

A survey conducted in February 2015 was used as the method of gathering data. The survey contained open- and multiple choice questions. The survey was handed out for the customers and visitors of Kumppanuustalo to answer physically and on the internet. The survey was also possible to answer in the lower lobby of Kumppanuustalo for about three weeks. One hundred and twenty-three people answered the survey, from which around 50 percent informed that they visit Kumppanuustalo at least once a week.

Based on the data, Kumppanuustalo is a centre of civil activity open to everyone, that offers a wide range of activities while at the same time serving as a meeting place for people. Kumppanuustalo has succeeded admirably in its plans of becoming an easy accessible meeting place, and that it has succeeded in offering help and content for the townsfolk.

The answers of the survey showed positivity towards the activity. This can probably be explained by the fact, that Kumppanuustalo has been open only for a little while and that the reactions have been very open and positive. The survey reached satisfied visitors the best. On the other hand, the survey also managed to gather critical and constructive feedback from the participants.

Keywords: partnership, civil society, volunteering, survey

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TAUSTOITUSTA.....	8
2.1 Hämeenlinnan vapaaehtoiskeskusprojekti	8
2.3 Kumppanuustalon toimijat	10
3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS	12
3.1 Toimeksianto	12
3.2 Tutkimuskysymykset	12
4 KUMPPANUUTTA KOHTI	14
4.1 Aihepiiriin liittyvien käsitteiden määrittelyä	14
4.2 Aktiivinen kansalaisuus	16
4.3 Vapaaehtoistoiminta ja kirkko	18
4.4 Hämeenlinnan-Vanajan seurakunnan vapaaehtoistoiminta	20
5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY	22
5.1 Kysely tiedonhankintamenetelmänä.....	22
5.1 Kyselyn toteutus	24
5.3 Vastaajien taustatiedot	25
6 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TULOKSET	29
6.1 Kumppanuustalon saavutettavuus	29
6.2 Elämänsisältöä, apua ja tukea Kumppanuustalon toiminnasta	34
6.3 Kumppanuustalon toiminta ja odotukset.....	36
6.4 Kumppanuustalon toiminta ja arkielämässä selviytyminen	38
7 POHDINTA.....	41
7.1 Tulosten arviointia	41
7.3 Luotettavuuden ja eettisyyden arviointia	47
7.4 Johtopäätöksiä	49
7.5 Lopuksi	51

LIITE 1: Kyselylomake

LIITE 2: Teemat 1–6

1 JOHDANTO

Tulevaisuudessa aktiivinen kansalaisuus nousee yhä enemmän keskiöön yhteiskunnan palvelurakenteessa. Hyvinvointivaltiossa on tapahtunut käänne kohti palveluiden supistavaa suunnittelua. Sosiaali- ja terveysalalla joudutaan jatkuvasti säästämään ja etsimään yhä kustannustehokkaampia ratkaisuja. Järjestö- ja kumppanuustalot vastaavat osaltaan tähän haasteeseen.

Hämeenlinnassa avattiin Kumppanuustalo syksyllä 2014. Syksyllä 2014 järjestetyn Kumppanuuspäivän juontajan Arto Myllärisen sanojen mukaan Kumppanuustalo on ”koko kaupungin olohuone”. Vuokralaisina olevat toimijat ovat sosiaali-, terveys- ja kulttuurialan järjestöjä, Hämeenlinnan kaupungin monikulttuurityö sekä Vapaaehtoiskeskus Pysäkki, jossa kaupunki ja seurakunnan diakoniatyö ovat tehneet yhteistyötä jo kaksikymmentä vuotta. Rakennus, johon Kumppanuustalo avattiin Hämeenlinnan keskustassa, on alun perin rakennettu ortodoksikirkoksi venäläiselle varuskunnalle ja se on toiminut sen jälkeen kirjastona ja maakunta-arkistona.

Kumppanuustalolla järjestettiin joulukuussa 2014 Vapaaehtoiskeskus Pysäkin vuosittainen ohjausryhmän ja vapaaehtoisten kuulemistilaisuus. Siellä syntyi mielenkiintoista keskustelua kansalaisyhteiskunnasta ja siinä tapahtuvasta murroksesta. Ikäihmisten tilaajapalveluiden tilaajajohtaja Jukka Lindberg kertoi tilaisuudessa, että Hämeenlinnassa täytyy tehdä säästöjä kuuden miljoonan edestä. Hänen mukaansa pohjoismainen hyvinvointivaltio voidaan säilyttää aktiivinen kansalainen -ajattelumallin sekä palvelurakenteen yhdistelmällä. Yksilön tukena on esisijaisesti läheiset, niin omaiset, naapurit kuin ystävätkin - vasta sitten yhteiskunnan palvelut tulevat tueksi. (Vapaaehtoiskeskus Pysäkki 2014).

Kumppanuustalon toimijoiden asettama vision mukaan Kumppanuustalo on kaikille avoin kansalaistoiminnan keskus. (Löyttyjärvi 2015.) Kumppanuustalo on uudenlainen yhteisö, jonka aukeamisesta on vasta niin vähän aikaa, että sen toiminta on vasta asettumassa. Saman katon alle muuttaneet toimijat joutuvat arvioimaan ja kehittämään toimintaansa, sillä se on nyt erilaista kuin mitä se oli

ennen omissa tiloissa. Ajatuksena on ollut, että ammattilaisten rinnalle tuotaisiin laajaneva vapaaehtoisten joukko, jolle vastuu lähimmäisen hyvinvoinnista on elämää ohjaava arvo. Tämä loisi mahdollisuuksia uusiin lähestymistapoihin kaupungin palveluja uudistettaessa samalla, kun vapaaehtoisuudesta sekä yhteisöjen toiminnasta nousevaa ihmisestä välittämistä vahvistettaisiin. (Kumppanuustalohanke i.a.)

Myös seurakunnassa joudutaan uusimaan rakenteita. Hämeenlinna-Vanajan johtava diakoniatyöntekijä Marko Pasma kertoi Pysäkin kuulemistilaisuudessa, että Kumppanuustalon taustalla on paljon päätöksiä ja paljon vapaaehtoista yhteistä työtä. Pysäkin 15-vuotishistoriikissa on haastateltu silloista johtavaa diakoniatyöntekijää Airi Raitarantaa, joka sanoo: ”Lähimmäisen auttaminen ei ole seurakunnallista arvo-omaisuutta ja siksi yhteistyö kaupungin kanssa on periaatteellisesti luontevaa.” (Vilenius 2009, 60–61.) Seurakunnan ja kaupungin yhteinen vapaaehtoiskeskus on ainutlaatunen.

Tämän opinnäytetyön päätarkoitus oli toteuttaa Kumppanuustalon asiakastyytyväisyyskysely. Toiminnan arviointi asiakastyytyväisyyden kannalta oli tärkeää, paitsi toimijoiden itsensä kannalta, myös sen takia, että kaupunki odottaa investoinnilleen tuottoa. Tekemäni kyselyn tavoitteena on selvittää, onko Kumppanuustalon toiminta täyttänyt sille asetetut tavoitteet ja kartoittaa asiakastoiveita Kumppanuustalon kehittämistä varten. Kysely on osa Kumppanuustalon arviointisuunnitelmaa ja sen toteuttamista.

2 TAUSTOITUSTA

2.1 Hämeenlinnan vapaaehtoiskeskusprojekti

Vapaaehtoiskeskus Pysäkki on Hämeenlinnan kaupungin ja evankelis-luterilaisen seurakunnan yhteinen projekti, joka käynnistettiin huojentamaan 1990-luvun taloudellisen laman tuomaa aineellista ja henkistä ahdinkoa. Lama meni, mutta toisista välittämisen ja avun tarve jäi. Pysäkistä muodostui kaikenikäisten hämeenlinnalaisten kohtaamispaikka, joka vastaa ihmisten tarpeeseen toimia ja olla avuksi. Toiminnasta vastaa palkattujen työntekijöiden lisäksi suuri, koulutettu vapaaehtoisten joukko. (Vilenius 2009, 1–4.)

Projektissa on ollut erilaisia vaiheita. Vuonna 1987 seurakunnan vapaaehtoisuuteen perustuva lähimmäispalvelu ja vapaaehtoistyö laajeni huomattavasti, kun seurakunta otti aktiivisesti yhteyttä eri tahoihin. Hämeenlinnan ja Vanajan seurakuntayhtymän toimintasuunnitelmaan oli kyseisenä vuonna kirjattu uusien toimintamuotojen kokeileminen. Erilaisten aloitteiden ja työryhmien jälkeen syntyi suunnittelutyöryhmä vapaaehtoistyönkeskuksen perustamiseksi, jossa kumppaneina olivat kaupunki ja seurakunta. Kaupungin puolelta oli merkittävää työttömien aktivoiminen vapaaehtoistyöhön. Myös huonokuntoisten ja yksinasuvien vanhusten kasvava avuntarve huolestutti. (Vilenius 2009, 7–14.)

Hämeenlinnaan tarvittiin paikka, jonne olisi helppo tulla toimimaan erilaisten ihmisten joukkoon leimaantumatta työttömäksi. Vapaaehtoiskeskukseen haettiin vaikutteita Tampereen seurakuntien ylläpitämästä Mummon kammarista. Toiminnan päätarkoitus oli ihmisten auttaminen, avunpyyntöjen vastaanottaminen ja vapaaehtoisista välittäminen. Ahkerimpia Pysäkin vapaaehtoisia olivat jo tuolloin eläkeläiset. Seurakunnan vapaaehtoiset toivat Pysäkillä kokemuksensa ja taitonsa, tosin ristiriitojakin oli. Vapaaehtoiset kotiutuivat paikkaan ja innostuivat uusistakin tehtävistä. Osa löysi paikan seurakunnan muista vapaaehtoisryhmistä. (Vilenius 2009, 7–14.)

Uudessa vapaaehtoiskeskuksessa jatkettiin seurakunnan lähimmäispalvelun muotoja, joita olivat palveleva puhelin, tukihenkilötoiminta, akuuttipalvelu sekä kahvilatoiminta ohjelmapalveluineen. Kaupungin perusturvassa oli yhteyshenkilöitä, jotka viestittivät avuntarpeesta ja -tarjoajista. Tällaisen toiminnan oli tarkoitus helpottaa viranomaisen työtä ja yhdistää eri toimintatahoja. Vapaaehtois-työnkeskuksen suunniteltiin toimivan itsenäisenä yhteisönä kaupunginhallituksen ja seurakunnan diakoniakeskuksen ohjauksessa, ja sitä koskevat päätökset perustuivat kaupungin ja seurakunnan keskinäiseen kumppanuuteen. Vapaaehtois-keskus Pysäkki avattiin kokeiluhankkeena vuonna 1994. (Vilenius 2009, 11–12.)

Pysäkin yhteistyöverkosto laajeni terveydenhoito- ja sosiaalialan oppilaitoksiin, terveyskeskukseen, vammaisjärjestöihin, työvoimatoimistoon, työttömien yhdistyksiin ja eläkeläisjärjestöihin, ja se toimi pari vuotta myös kansainvälisenä kohtaamispaikkana ennen toiminnan siirtymistä Settlementin toimitiloihin. Toiminta lähti hyvin käyntiin. Vapaaehtoisia oli kokeilujakson päättyessä vuonna 1999 Pysäkillä 270, toimintamuotoja toistakymmentä ja kävijöitä noin 20 000 henkeä vuodessa. Toiminta jatkui ja laajeni useaan otteeseen. Vuonna 2007 Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto myönsi Pysäkillä kansalaistoiminnan palkinnon. (Vilenius 2009, 21–54.)

2.2 Kumppanuustalon perustaminen

Kaupunki alkoi etsiä tiloja uudelle Pysäkillä sisäilmaongelman sekä muutenkin parempien tilojen tarpeen vuoksi. Vuonna 2011 järjestettiin yhdistysten tapaa-minen Vapaaehtois-keskus Pysäkin kutsumana, jolloin syntyi idea Hämeenlinnan Kumppanuustalosta. Kesällä 2012 järjestettiin Kumppanuustalo-ilta, jossa päätettiin ryhtyä kartoittamaan järjestötalon perustamista Hämeenlinnaan. Hanketta oli tarkoitus viedä eteenpäin Settlementin koordinoiman järjestöyhteistyön puitteissa. (Löyttyjärvi 2015.)

Settlementin työntekijän ja järjestöyhteistyön koordinnattori Sara Löyttyjärven mukaan Hämeenlinnaan on suunniteltu ja toivottu järjestötaloa jo vuosikymme-

niä, ja siitä on ollut erilaisia - aika pitkällekin - vietyjä hankkeita. Esimerkiksi Osuma-hankkeen kautta pienet järjestöt olivat suunnitelleet hankkivansa paikan, jossa säilyttää mappeja. Hankkeen taustalla oli ajatus, että seurakunnan ja kaupungin yhteistyössä pyörittämä Vapaaehtoiskeskus Pysäkki ja yhdistykset muodostaisivat Kumppanuustalon, joka lähtökohtaisesti olisi avoin kaikille kiinnostuneille yhdistyksille. Pääkriteerinä oli, että hankkeeseen piti sitoutua ja olla valmis maksamaan vuokraa. Käytännössä tämän hetkiset toimijat valikoituivat ilman erityisiä kriteereitä, vain kiinnostus ja halu sitoutua tarvittiin. (Löyttyjärvi 2015.)

Syyskuussa 2012 kaupunki tiedotti, että Kirjastokatu 1:ssä sijaitsevassa talossa olisi tilaa sekä Pysäkille että yhdistyksille. Loppusyksystä 2012 alettiin kysyä, keitä yhdistyksiä tulee mukaan. Toukokuussa 2013 yhdistykset sitoutuivat olemaan mukana hankkeessa. Kaupungin terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen ja ikäihmisten lautakunta sekä seurakuntaneuvosto päättivät tukea hanketta. Remonttia suunniteltiin pitkään ja sitä toteutettiin vuoden 2014 kesään asti. Hämeenlinnan Kumppanuustalo avattiin syksyllä 2014. (Löyttyjärvi 2015.)

2.3 Kumppanuustalon toimijat

Kumppanuustalon tarkoitus on mahdollistaa erilaisia yhteishankkeita, palvelujen kehittämistä, yhteisten hankintojen tekemistä ja kustannusten jakamista. Tarkoituksena on luoda lisää esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan sekä -kokeilujen paikkoja. Toiminta tavoittaa kontaktikertojen määrän mukaan yli 25 000 hämeenlinnalaista. Kumppanuustalo on auki maanantaista torstaihin klo 8.45–16 ja perjantaisin klo 8.45–15. Iltaisin ja viikonloppuisin talo on auki sovitusti. Kumppanuustalon toimijat ovat tällä hetkellä:

- Vapaaehtoiskeskus Pysäkki
- Hämeenlinnan seudun Settlementti ry
- Hämeenlinnan kaupungin monikulttuurisyö
- Hämeenlinnan seudun Nuorisoasunnot ry
- Hämeenlinnan seudun A-kilta ry
- Mannerheimin lastensuojeluliiton Hämeen piiri ry

- Hämeen Sininauha ry
- Rikosuhripäivystys - Hämeenlinnan palvelupiste
- Kehitysvammaisten taiteilijoiden tuki Kettuki ry
- FinFami - Kanta-Hämeen mielenterveysomaiset ry
- Hämeenlinnan mielenterveysyhdistys Hämi ry
- Hämeenlinnan Raamattu puhuu ry.

Syksyllä 2014 talon tiloja käyttäneitä ulkopuolisia yhdistyksiä ja ryhmiä olivat Hämeenlinnan SETA-vertaisryhmä, Kanta-Hämeen CP-yhdistys ry, Turkkilaiset naiset, Kanta-Hämeen Munuais- ja maksayhdistys, Luotsisäätiö, Koraanikoulu, Pohjola-Norden, Hymy ry, Ikäihmisten raati, Kanta-Hämeen Atopiyhdistys ry, Muharrama Juhla, mielenterveys- ja päihdetyön asiantuntijoiden tapaaminen, Hämeenlinnan Vihreät, Suomen luonnonsuojeluliitto, Hämeenlinnan Kehitysvammaisten tuki ry, Linnaseutu ry, Etelä-Hämeen eläkeläisten aluejärjestö, Hämeenlinnan eläkeläiset ry, Kanta-Hämeen Erilaiset oppijat ry, Hämeenlinnan Keskusta, TyönPaikka -hanke, Vegaaniliiton paikallisryhmä, Somaliyhdistys, Hämeenlinnan seudun senioriopettajat ry ja Lastenliiton Hämeen piiri. Varauks- ertoja oli edellämainituilla ryhmillä 59, jonka lisäksi oli auditorion käyttäjiä. (Löyt- tyjärvi 2015.)

Kumppanuustalon huoneentaulussa sanotaan, että kaikki ovat tervetulleita, kunnioitamme toisiamme, kohtaamme toisemme tasavertaisina, sallimme työrauhan sitä tarvitseville sekä pidämme huolen avoimesta ja turvallisesta il- mapiiristä. Lisäksi Kumppanuustalo on päihteetön, ja asiattomaan käyttäyty- miseen puututaan. (Hämeenlinnan Kumppanuustalo i.a.)

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS

3.1 Toimeksianto

Opinnäytetyön toimeksianto tuli Hämeenlinnan kaupungilta, sillä se on investoinut Kumppanuustaloon talon remontin yhteydessä, erityisesti hissiin esteettömyyden turvaamiseksi. Lisäksi kaupunki tukee Kumppanuustalon toimintaa vuokratukustannuksissa. Kaupunki odottaa investoinnilleen tuottavuutta, joten Kumppanuustalon toiminnan arviointi on tärkeää. Kumppanuustalon toimijoiden yhteisenä tavoitteena on ollut joka tapauksessa arvioida toimintaa. Arvioinnin avulla pyritään saamaan selville, miten Kumppanuustalo on pystynyt vastaamaan sille asetettuihin tavoitteisiin. Arvioinnin tulosten avulla pyritään kehittämään talon kokonaisvaltaista toimintaa niin asiakkaita, kaupungin kuin talon toimijoidenkin näkökulmasta. Arvioinnin avulla pyritään saamaan käsitys nykytilanteesta ja kehittämiskohteista, ja se on tarkoitus ainakin osittain toistua joka vuosi. (Löyttyjärvi 2014.)

Arviointisuunnitelma tehtiin Hämeenlinnan seudun Setlementin järjestöyhteistyön ja Kumppanuustalohankkeen koordinaattori Sara Löyttyjärven sekä Hämeenlinnan kaupungin Kehittämispalveluiden sosiaalityöntekijä-työharjoittelijan kanssa. Kumppanuustalon arviointisuunnitelman pohjana toimivat ennen talon perustamista määritellyt tavoitteet eli hyödyt kuntalaisille, kaupungille ja yhdistyksille sekä arvioidut riskit. Kumppanuustalon tavoitteena on muun muassa edistää yhteisöllisyyttä ja kansalaisaktiivisuutta sekä helpottaa Vapaaehtoiskeskus Pysäkin ja muiden yhdistysten tai yhteisöjen kokous- ja toimitilaongelmaa. Kumppanuustalon on tarkoitus olla kaikille avoin kohtaamispaikka ja olohuone. (Löyttyjärvi 2014.)

3.2 Tutkimuskysymykset

Kumppanuustalon toimijoiden asettaman Visio 2020 mukaan Kumppanuustalo on kaikille avoin kansalaistoiminnan keskus. Kumppanuustalon pyrkimyksenä

on olla matalakynnyksellinen, tunnettu, kaikille avoin ja kaikki väestöryhmät tavoitettava paikka. (Löyttyjärvi 2015.)

Kumppanuustalon tavoitteena on tarjota apua ja elämänsisältöä kaupunkilaisille sekä tuottaa toimintaa, joka tavoittaa ja puhuttelee ihmisiä. Kumppanuustalon olemassaolon perusteiksi on myös ajateltu, että se madaltaa kynnystä hakea apua ja tukea varhaisessa vaiheessa, se tarjoaa neutraalin tilan, jonne on helppo tulla leimaantumatta sekä tarjoaa mahdollisuuksia erilaisten kulttuurien ja väestöryhmien kohtaamisille. (Löyttyjärvi 2014.)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli toteuttaa Hämeenlinnan Kumppanuustalon arviointisuunnitelmaan liittyvä asiakastyytyväisyyskysely. Kyselyn vastauksien avulla pyrittiin selvittää, onko Kumppanuustalon toiminta täyttänyt sille asetettuja tavoitteita. Kyselyn avulla kartoitettiin myös asiakastoiveita Kumppanuustalon kehittämistä varten.

Tutkimuskysymysten taustalla olivat arviointisuunnitelmaan merkityt Kumppanuustalon tuomat hyödyt kuntalaisille: Onko Kumppanuustalon kynnys matala ja tarjoaako Kumppanuustalo kaupunkilaisille apua ja elämänsisältöä? (Hämeenlinnan Kumppanuustalon Arviointisuunnitelma 2014.)

Tutkimuskysymykset olivat:

- Miten Kumppanuustalo on onnistunut tavoitteessa olla helposti tavoitettava matalan kynnyksen kohtaamispaikka?
- Miten Kumppanuustalo on onnistunut tavoitteessa tarjota apua ja elämänsisältöä kaupunkilaisille?

4 KUMPPANUUTTA KOHTI

4.1 Aihepiiriin liittyvien käsitteiden määrittelyä

Yhteisöllisyys on ihmisen perustarve, mutta yhteisöä ei synny vain joukosta sattunaisia ihmisiä. Yhteisöksi ihmisryhmä tulee silloin, kun se integroituu, kasvaa yhteisöksi. Silloin ihmiset eivät vain toimi yhdessä, vaan kokevat kuuluvansa yhteen. Suomessa perinteisesti ymmärretty yhteisöllisyys on vähentynyt tai sen luonne on muuttunut. Pohjoismainen hyvinvointivaltio rakennettiin aikoinaan lähiyhteisöjen ja sosiaalisten verkostojen tilalle. Se otti itselleen yhteisöjen roolia ja tehtäviä, alkoi hoitaa ja pitää huolta ihmisistä, jolloin sukulaisen tai naapurin tilalle tuli kunnan anonyymi työntekijä. Jotakin arvokasta menetettiin, nimittäin ihmisten kiinnostus ja vastuu toisista, keskinäinen vuorovaikutus ja aito yhteisöllisyys. (Harju 2003, 72–76.)

Nyt ollaan jälleen palaamassa vanhaan – kansalaisyhteiskunnan arvo tiedostetaan ja sitä pyritään vahvistamaan. Settlementtijulkaisuja-kirjassa sosiaalipoliitikan emeritusprofessori Briitta Koskinen pohtii, miten tulisi suhtautua ajatuksiin, joissa julkisen sektorin ja markkinoiden osuutta työnnetään taka-alalle, kun taas kansalaisyhteiskuntaa sekä sosiaalitaloutta etualalle.

Voidaan kysyä, onko Suomessa julkisten menojen säästämisennoista seuraava turvautuminen kansalaisyhteiskuntaan ja sosiaalitaloutteen vain jatkoa uusliberalistisen talouspolitiikan harjoittamiselle vai onko syntymässä jotakin uutta aitoa ymmärrystä sosiaalisen kysymyksen hoitamisesta. (Koskiahon, Briitta 2014, 8-9).

Koskiahon mukaan esimerkiksi britit ovat kehittäneet omaa sosiaali- ja terveyspolitiikkaansa kumppanuuden hengessä. Yhteiskuntapolitiikassa puhutaan kumppanuudesta, kun vähintään kahdella yhteiskunnallisella toimijalla on yhteisiä intressejä ja keskinäisiä riippuvuuksia ja näiden toimijoiden keskinäisessä suhteessa esiintyy jonkin asteista luottamusta, tasaveroisuutta ja vastavuoroisuutta. Kumppanit ovat itsenäisiä muuten, paitsi kumppaneina toimiessaan. Ne sopivat yhteistoiminnasta saadakseen yhteisen päämäärän, luovat uuden orga-

nisaatiorakenteen tai prosessin, jotta tämä tavoite saavutetaan, suunnittelevat ja toteuttavat yhteistä ohjelmaa sekä jakavat keskenään relevanttia informaatiota, riskejä ja palkintoja. Kumppani voi olla julkinen, yksityinen, kolmas sektori tai paikallinen asukkaiden muodostama yhteistoimija. Kumppanuus on enemmän kuin pelkkä yhteistoiminta tai verkostoituminen. (Koskiaho 2014, 25–26.)

Yhdenvertaisuus on tärkeä Kumppanuustalon taustalla vaikuttava arvo. Kumppanuustalo on sitoutunut yhdenvertaisuuteen, ja sen tärkeänä tavoitteena on olla avoin kaikille ja tavoittaa kaikki väestöryhmät. Suomessa on yhdenvertaisuuslaki, joka tarkoittaa sitä, että yhdenvertaisuus on perusoikeus. Kaikilla ihmisillä tulee olla yhdenvertaiset mahdollisuudet kouluttautua, tehdä töitä ja saada erilaisia palveluja. Lain mukaan ketään ei saa syrjiä iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Kuitenkin syrjintätutkimusten (Euroopan komissio 2008) mukaan puoli miljoonaa suomalaista kokee vuosittain tulleen syrjityksi. Henkilöön liittyvät tekijät eivät saisi vaikuttaa ihmisten mahdollisuuksiin päästä koulutukseen, saada työtä ja erilaisia palveluita, sillä perusoikeudet kuuluvat kaikille. (Oikeusministeriön yhdenvertaisuus-sivusto i.a.)

Kumppanuustalo on mukana Syrjinnästä vapaa alue -kampanjassa, joka on kaikenlaisen syrjinnän, kiusaamisen ja häirinnän vastainen tiedotuskampanja. Sen avulla organisaatiot ja työyhteisöt tuovat julki sitoutumisensa syrjimättömyyden periaatteeseen. Tämä merkitsee syrjinnän vastustamista, siihen puuttumista sekä ihmisten yhdenvertaisuuden tunnustamista. Syrjinnästä vapaaksi alueeksi julistautuminen on myös merkki työntekijöille, työnhakijoille ja asiakkaille siitä, että organisaatio toivottaa kaikki ihmiset tervetulleiksi riippumatta sukupuolesta, iästä, etnisestä taustasta, uskonnosta tai vakaumuksesta, mielipiteestä, terveydentilasta, vammaisuudesta tai seksuaalisesta suuntautumisesta. Kampanjan taustalla ovat Suomen Monikulttuurinen Liikuntaliitto ry Fimu, Euroopan komission moninaisuuden puolesta syrjintää vastaan -kampanja, Vammaisfoorumi ry, Ihmisoikeusliitto ry, SETA ry, Nuorisotyö Allianssi sekä sisäasiainministeriön koordinoima Yhdenvertaisuus EtuSijalle -hanke. (Oikeusministeriön yhdenvertaisuus-sivusto i.a.)

Esteettömyyttä tarkasteltaessa täytyy ottaa erilaisia asioita huomioon. Esteettömyyden tunnetuin osa-alue on fyysisen ympäristön esteettömyys, joka kattaa koko rakennetun ympäristön sisä- ja ulkotiloista opastuskyltteihin. On kuitenkin olemassa myös sosiaalisen ympäristön esteettömyys, joka liittyy ihmisten väliin toimintaan ja vuorovaikutukseen kattaen esimerkiksi ohjauksen, palveluiden ja viestinnän ei-fyysiset ulottuvuudet. (Laitinen 2013, 23–24.)

4.2 Aktiivinen kansalaisuus

Kansalaisyhteiskunta-internetsivulla on Aaro Harjun kokoama määritelmä, joka kuvaa kansalaisyhteiskunnan sisältöä. Sen mukaan suomalainen kansalaisyhteiskunta koostuu toimijoista ja toimintakokonaisuuksista, jotka ovat kansalais-toiminta, järjestötoiminta, kirkkokunnat ja uskonnolliset järjestöt, ammattiyhdistystoiminta, puolueet, pienimuotoinen osuustoiminta, säätiöt ja vapaa sivistystyö. Nämä ovat kaikissa maissa luonnollinen osa kansalaisyhteiskuntaa, ja Suomessa ne muodostavat määrältään ja merkitykseltään kansalaisyhteiskunnan ytimen. (Kansalaisyhteiskunta 2014.)

Kansalaistoiminnan määritelmiä on, että se on ihmisten aktiivista toimintaa itsestä ulospäin, yhdessä toimien ja yhteiseksi hyväksi. Ihminen on aktiivinen kansalainen ja toimii konkreettisella tavalla. Kansalaistoiminnassa toimitaan eri tavoin yhdessä muiden ihmisten kanssa yhteiseksi, ei omaksi hyödyksi. Siihen liittyy voimakkaasti yhteisöllinen ulottuvuus. Koska evankelisluterilaisella kirkolla on oma laki ja verotusoikeus, ei sen laajaa seurakunnallista toimintaa lasketa osaksi kansalaisyhteiskuntaa. Vaikkakin monet seurakunnan toiminnasta, esimerkiksi vapaaehtoisten hoitama diakoniatyö, ovat tyypillistä kansalaisyhteiskunnan piirissä tapahtuvaa toimintaa. (Kansalaisyhteiskunta 2014.)

Helsingin yliopiston sosiologian laitoksen tutkija Eeva Luhtakallio visioi kymmenisen vuotta sitten siitä, minkälaisia kansalaisia tarvitaan vuonna 2015. Ensinnäkin kansalaisuus on dynaaminen käsite, jonka ymmärtämisessä keskeistä on kysyä, minkälaisessa valtapoliittisessa ja hallinnollisessa kontekstissa se milloinkin ilmenee. Toiseksi maailmanlaajuiset prosessit koskettavat sitä aktiivikansalaista, joka määrittyy nimenomaan kansalaistoiminnassa. Kolmanneksi

kansalaisuuden ulottuvuutena voidaan nähdä paikallisiin ja temaattisiin viite-ryhmiin kiinnittyneet identiteetit. Tällaisia ryhmiä ovat vaikkapa kaupunkilaisuus, kyläyhdistys, ikä- ja harrastusryhmät. Perinteisemmät identiteettimääreet, kuten kansallisuus, perhe ja uskonto, muuttuvat. Paikalliseen tai temaattiseen identiteettiin voidaan nähdä liittyvän elämäntapakansalaisuus, joka on vahvasti sidoksissa yksilöllisyyteen ja minäkuvaan. (Ojanperä 2005, 71–72.)

Voidaan sanoa, että aidolle kansalaisyhteiskunnalle on keskeistä moninaisuus, joka taas pohjautuu ihmisten erilaisuuteen. Se on rikkautta, jota ylläpitää ihmisten kyky spontaaniin toimintaan, yllätyksiin ja luovuuteen, toisin sanoen uusiin aloitteisiin. Kansalaisyhteiskunnassa erilaisten persoonien kesken yhdistyvät moninaisuus, luovuus ja identiteetin rakentaminen. (Hautamäki, Lehtonen, Sihvola, Tuomi, Vaaranen & Veijola 2005, 40.)

Vapaassa yhteiskunnassa kansalainen saa olla niin aktiivinen tai niin passiivinen kuin itse haluaa. Kaikilla kansalaisilla on perusoikeudet ja -vapaudet, mutta kaikki eivät välttämättä ole osallistuvia ja vaikuttavia subjekteja. Aktiivinen kansalaisuus voidaan jakaa henkis-kulttuuriseen, toiminnalliseen ja poliittiseen kansalaisuuteen, mutta se määrittely ei ole aina helppoa.

Tavoitteena tulisi olla se, että kaikki ihmiset olisivat jollakin tavalla aktiivisia kansalaisia. Nyt näin ei ole. Syrjäytyneet ihmiset ovat tosiasiassa täyden kansalaisuuden määrittelyn ulkopuolella, ja heitä on yllättävän paljon. Lisäksi monet ihmiset, mm. vammaiset, pakolaiset ja tietyt vähemmistöt, eivät pysty ilmentämään täyttä kansalaisuutta sen eri muodoissaan. Vaikka epätasa-arvo on aina mukana demokraattisen hyvinvointivaltionkin arkitodellisuudessa, tavoitteena tulisi aina olla mahdollisimman täysi aktiivinen kansalaisuus kaikille yhteiskunnan jäsenille. Tässä riittää työtä niin yhteiskunnan päättäjille kuin koulutuksesta vastaaville ja kansalaisjärjestötoimijoillekin. (Harju, Aaro 2005).

Antti Hautamäki pohtii, voiko kansalaisyhteiskunnan aktivoituminen ratkaista hyvinvointiyhteiskunnan keskeiset ongelmat. Hänen mukaan julkinen tila on tila ihmisten aloitteellisuudelle ja luovuudelle, jotka voivat kehittyä vain suvaitsevassa moninaisuudessa. Ilman näitä tekijöitä yhteiskunta ei voi menestyä myöskään taloudellisesti. Merkittävin rooli kansalaisjärjestöillä on voimistaa

kansalaisyhteiskuntaa sekä antaa kansalaisille mahdollisuus osallisuuteen ja yhteistyöhön. Toimiminen kansalaisyhteiskunnassa voi esimerkiksi antaa ihmisille mahdollisuuden kokea elämänsä mielekkääksi ja synnyttää merkityksiä, joiden varassa ihminen tulkitsee itseään ja maailmaa. (Hautamäki ym. 2005, 57–59).

Hautamäen mukaan kansalaisyhteiskunnassa ihminen voi kasvaa ihmiseksi, jolla on persoona ja identiteetti ja näin saada yhteisöllisen tunnustuksen itselleen. Niinpä kansalaisyhteiskunta on koko yhteiskuntaelämän perusta. Hautamäki sanoo, että kansalaisyhteiskunnassa toimiminen on hyvän elämän tärkeimpiä asioita, jotka tekevät elämästä mielekkään ja luovat perustan ihmisyydelle. Hän sanoo ihmisten erilaisuuden ja moninaisuuden olevan kansalaisyhteiskunnan rikkautta. Hautamäki kiteyttää, että kansalaisyhteiskunta antaa mahdollisuuden yksilöllisiin aloitteisiin ja avauksiin, jotka murtavat vanhoja totuuksia ja luovat uutta. Näistä luovista teoista kerrotaan tarinoita, jotka elävät vielä kuoltuammekin. (Hautamäki ym. 2005, 57–59). On merkittävää, miten paljon Hautamäki korostaa kansalaisyhteiskunnan merkitystä yksilöiden tasolla.

Kansalaisyhteiskuntaa tutkitaan paljon. Yritin selvittää, onko Kumppanuustalojen asiakastytytyväisyyttä tutkittu muualla. En saanut vastauksia sille, että muita tämän opinnäytetyön tyyppisiä kyselyitä tai tutkimuksia olisi tehty Suomessa. Kumppanuus- tai järjestötaloja on esimerkiksi Helsingissä, Tampereella, Oulussa, Jyväskylässä, Kotkassa, Haminassa ja Loviisassa. Kotkassa ja Loviisassa toimiva Yksillä purjeilla -hanke on tehnyt kyselyn toimijoille ja hankeraportointia. Haminan Kumppanuustalo Hilma on myös avattu syksyllä 2014 ja käyttäjäyhdistyksiä heillä on 30. (Yksillä purjeilla i.a.)

4.3 Vapaaehtoistoiminta ja kirkko

Vuosi 2011 oli kansainvälisen vapaaehtoistoiminnan vuosi. Euroopan komissio antoi tätä teemavuotta asettaessaan vapaaehtoistoiminnalle merkityksiä, kuten elinikäinen oppiminen ja yksilöiden hyvinvointi, kansalaisvaikuttamisen vahvistuminen, syrjimättömyyden toteutuminen, solidaarisuuden lisääminen ja yhteenkuuluvuuden vahvistaminen. Vapaaehtoistoiminnan määrittelyssä korostuu aut-

tamisen näkökulma, jolloin sillä tarkoitetaan yksittäisten ihmisten ja yhteisöjen hyväksi tehtyä toimintaa, josta ei saa rahallista korvausta, jota tehdään ilman pakkoa ja jota ei pidetä velvollisuutena perhettä tai sukua kohtaan. (Laimio & Välimäki 2011, 9–15.)

Vähitellen on alettu kiinnittää enemmän huomiota auttamisen lisäksi vapaaehtoistyön organisoimiseen ja vapaaehtoisten omiin motiiveihin ja toiveisiin. Nykyään vapaaehtoistoiminta nähdään kansalaisoikeutena ja sen tekijälleen tuottamat hyvinvointivaikutukset tunnustetaan. Yhteiskunnallista merkitystä arvostetaan siis entistä laajemmin. Kirkon toiminnan katsotaan kuuluvan julkiseen sektoriin. Vapaaehtoistoiminta on osa evankelis-luterilaisen kirkon Meidän kirkko 2015 -strategiaa. Vaikka kirkossa on perinteisesti runsaasti vapaaehtoistoimintaa, sen organisoimisen tarve on nähty vasta nyt. Esimerkkinä tästä on Suurella sydämellä -portaali. (Laimio & Välimäki 2011, 9–15.)

Yhteisvastuukeräys on osa kirkon diakoniaa tunnetuksi tekevää vuosittaista vapaaehtoistyötä, jossa yhdistyvät vastuu kotimaan vähäosaisista ja globaali oikeudenmukaisuus (Suomen evankelis-luterilaisen kirkon keskushallinto 2007, 40–41). Vuoden 2015 yhteisvastuukeräyksen kotimainen erityiskohde on vapaaehtoistoimintaan keskittyvä ja eri paikkakunnilla toimiva Suurella Sydämellä -verkkopalvelu, jonka kautta voi ilmoittautua erilaisiin vapaaehtoistehtäviin erityistä ahdingossa olevien lähimmäisten auttamiseksi. Suurella Sydämellä -verkoston toimintaa ollaan laajentamassa valtakunnalliseksi. Hankkeen toteutusta koordinoi Kirkkopalvelut ry. (Yhteisvastuu i.a.)

Meidän kirkko 2015 -strategian yksi strategisista suuntaviivoista on se, että kirkko huolehtii heikoimmista ja kantaa maailmanlaajuisia vastuuta. Diakonia ja yhteiskunnallinen vastuu ovat määritelty osaksi kirkon perustehtävää. Strategiassa kirkon diakonian ajatellaan edistävän lähimmäisenrakkautta ja oikeudenmukaisuutta ihmisten elämässä, suomalaisessa yhteiskunnassa ja koko maailmassa. Strategian mukaan kirkon aikomuksena on kiinnittää erityistä huomiota ja varoja lasten ja perheiden hyvinvointiin, ponnisteluun köyhyyden vähentämiseksi sekä maahanmuuttajien ja pakolaisten puolestapuhumiseen ja suojelemiseen. (Suomen evankelis-luterilaisen kirkon keskushallinto 2007, 40–41.)

Kohtaamisen kirkon painopisteissä vuoteen 2020 keskitytään sanomaan, kohtaamiseen, lähimmäisenrakkauteen ja jäsenyyteen. Lähimmäisenrakkaus painopisteenä korostetaan sitä, että rakkauden edistäminen velvoittaa kirkkoa; rakkaus on kirkolle voimanlähde ja tehtävä ja sen tulisi tunnistaa ihmisten tarpeet ja reagoida niihin kaikilla tasoilla. Yhteiskunta monimuotoistuu kulttuurisesti, ja kirkko velvoittaakin itsensä maailmanlaajuisen luonteensa vuoksi olemaan kulttuuristen rajojen ylittäjä ja siltojen rakentaja. Näin myös siksi, että kristitylle jokainen ihminen on lähimmäinen. Tästä lähimmäisenrakkaudesta nousee vastuunkanto, joka haastaa toimimaan. Kirkolla on laajaa ja arvokasta auttamistoimintaa, mutta kristillinen palvelu ei rajaudu ainoastaan kirkon organisaation nimissä tehtyyn työhön. (Kohtaamisen kirkko 2014, 17.)

4.4 Hämeenlinnan-Vanajan seurakunnan vapaaehtoistoiminta

Vapaaehtoistyö Hämeenlinna-Vanajan seurakunnassa on monimuotoista. Jokainen seurakunnan jäsen on mukana auttamassa lähimmäisiään, sillä osa kirkollisveron tuotosta ohjataan lapsi- ja nuorisotyöhön ja diakoniaan. Seurakuntalainen voi osallistua Yhteisvastuukeräykseen tai ryhtyä seurakunnan vapaaehtoiseksi. Vapaaehtoisena voi olla esimerkiksi pienpiirin vetäjänä, kerho-ohjaajana, partiossa tai kuorossa. Erilaisisten juhlien, tapahtumien, tilaisuuksien ja retkien järjestämisessä on mukana seurakuntalaisia. Diakoniatyön parissa tehdään paljon vapaaehtoista lähimmäistyötä esimerkiksi vanhusten, sairaiden, vammaisten auttamisessa tai ystävänä olemisessa kotona ja laitoksissa. Palvellevan puhelimen työntekijät ovat vapaaehtoisia, ja Suurella sydämellä -internetpalvelussa on tehtäviä vapaaehtoisille. Vapaaehtoiskeskus Pysäkillä on aina pulaa läsnäoloon ja aikaansa antavista lähimmäisistä. (Hämeenlinnan seurakunnat i.a.)

Vapaaehtoiskeskus Pysäkin toiminnanjohtajan Lauri Nurmen (Nurmi, 2015) mukaan syy, miksi seurakunta on ollut mukana Pysäkissä vuodesta 1994 lähtien, ”nousee diakoniatyön perusjuurilta”. Nurmi kertoo, että Pysäkin toiminnassa mukana oleminen on merkittävä osa ihmisten hyvinvointia ja se on tärkeää. Jos esimerkiksi Pysäkki lopettaisi pyörätuoliulkokäilyt, jäisi keskeinen osa vanhuksia ulkoiluttamatta. Tältä kannalta nähtynä Pysäkin toiminta on työtä siellä,

missä kukaan muu ei auta. Yksinäisyys on todella keskeinen asia nykypäivänä, ja siihen puuttuminen on diakoniaa. Pysäkki tarjoaa yksinäiselle paikan olla ja tulla, ja se on tärkeää. (Nurmi, 2015.)

Nurmi kuvailee, että keskustelut seurakunnan ja kaupungin yhteistyön alottamisesta Pysäkin muodossa on käyty aikanaan. Isompia ongelmia voisi tulla, jos vapaaehtoiskeskusta perustettaisiin. Kaupunkia kritisoitiin aikoinaan siitä, että se tekee seurakunnan kanssa yhteistyötä Pysäkillä. Jotakuta saattaa nyt ärsyttää esimerkiksi se, että Pysäkiltä on tullut postia seurakunnan kuoressa. Vain pieni osa Pysäkin toiminnasta liittyy hartauksiin tai muuhun uskonnolliseen toimintaan. Kumppanuustalon toimijoiden kesken ei ole tullut vielä arvokeskustelua monikulttuurisuudesta ja eri uskonnoista. ”Muuton jälkeen, tämän kuherrusajan aikana toimijat ovat suhtautuneet erilaisuuteen ja toisiinsa positiivisesti”, Nurmi pohtii. Tämänkin jälkeen hän toivoo, että kaikilla uskonnoilla olisi tilaa olla. Nurmen mukaan suvaitsevaisuus on sitä, että kaikkien uskontojen ja ihmisten olemassaolo sallitaan, ja tärkeintä Kumppanuustalolla toimimisessa on toisten kunnioittaminen. (Nurmi, 2015.)

Pysäkin omat arvot ovat: arvostamme Vapaaehtoiskeskus Pysäkin toimintaa, olemme avoimia, keskustelevia ja kannustavia, olemme ennakkoluulottomia muutoksille, iloitsemme yhdessä tekemisestä sekä rakennamme ja vahvistamme ihmisten välistä yhteisöllisyyttä toiminnallamme. Jatkossa seurakunnan rooli Pysäkin toiminnassa tulee näkymään esimerkiksi Kumppanuustalolla järjestettävissä aamuhartauksissa. (Nurmi, 2015.)

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

5.1 Kysely tiedonhankintamenetelmänä

Hämeenlinnan Kumppanuustalon asiakastyytyväisyyden selvittämiseksi käytin tiedonhankintamenetelmänä kyselyä. Kyselytutkimus oli käyttökelpoinen, sillä halusin kerätä vastauksia usealta Kumppanuustalon asiakkaalta. Kysely oli helppo lähettää mahdollisimman monelle linkkinä internetin välityksellä tai jakaa käsin täytettävää versiota. Kysely onkin yksi tyypillisimmistä aineistonkeruutavoista. Siinä käytetään kyselylomaketta, jonka kysymykset esitetään kaikille vastaajille samassa muodossa. Kysymykset voivat olla strukturoituja, jolloin niissä on valmiit vastausvaihtoehdot eli niin sanotut monivalintakysymykset, tai avoimia, jolloin vastaaja kirjoittaa vastauksen omin sanoin. Kyselylomakkeessa voi olla myös erilaisilla asteikoilla vastattavia kysymyksiä, joilloin vastaajaa pyydetään arvioimaan asteikon avulla sama- tai erimielisyyttään väitteen kanssa. (Ronkanen, Pehkonen, Lindholm-Yläne & Paavilainen 2011, 113–114.)

Aineisto, joka kerätään niin kutsutun surveyn avulla, käsitellään yleensä kvantitatiivisesti. Etuna on se, että kyselyn avulla voidaan saada paljon henkilöitä ja kysyä monia asioita. Se on tehokas tutkimusmenetelmä, sillä se säästää aikaa ja vaivaa. Aineisto voidaan nopeasti käsitellä ja analysoida tietokoneella. Myös esimerkiksi aikataulu voidaan määritellä melko tarkasti, mutta tulosten tulkinta saattaa olla ongelmallista. Haittoina pitää ottaa huomioon seuraavia asioita: Ovatko vastaajat vastanneet huolellisesti ja rehellisesti, ovatko annetut vastausvaihtoehdot olleet onnistuneita väärinymmärrysten välttämiseksi ja miten perehtyneitä vastaajat ovat olleet kysyttyyn asiaan. On myös muistettava, että hyvän lomakkeen laatiminen vie aikaa ja vaatii tietoa sekä taitoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 193–195.)

Määrällisen aineiston analyysissä ensimmäiseksi hahmotetaan se, minkälaisista asioista aineistossa on kyse, mihin kysymyksiin on vastattu ja mistä aineisto kertoo. Se tarkoittaa suorien jakaumien ja yksinkertaisten prosenttitaulukoiden esittämistä. Aineiston analyysi on prosessi, jossa teoreettinen perehtyneisyys ja

aineiston työstäminen nivoutuvat yhteen. Teoria ja aineisto pyritään saamaan keskustelemaan keskenään, vaikka kenties erikielisestikin, sillä tulkinta syntyy tämän keskustelun oivalluksista. (Ronkanen ym. 2011, 124–126.)

Tein kysymykset väittämiksi, joihin tuli vastata monivalintakysymysten tavoin. Vastausvaihtoehdot olivat: täysin eri mieltä, osittain eri mieltä, osittain samaa mieltä, täysin samaa mieltä ja en osaa sanoa. Kyselystä oli tarkoitus tehdä mahdollisimman selkokielineen, koska vastaajissa oli esimerkiksi maahanmuuttajataustaisia henkilöitä. Kysely voi olla joko kertaluontoinen tai toistuva (Ronkanen ym. 2011, 113–114.) Tämä kysely on tarkoitus toistaa syksyllä 2015.

Avoimien kysymysten vastausten läpikäyminen ja teemoittelu perustuivat sisällönanalyysiin. Sisällönanalyysi on sitä, että kerättyä aineistoa tarkastellaan eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen. Se on sanallista tekstianalyysia, ja sen avulla pyritään muodostamaan tiivistetty kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Tämän avulla pyritään kytkemään tulokset laajempaan kontekstiin. Voidaan myös puhua sisällön erittelystä, jolla tarkoitetaan kvantitatiivista dokumenttien analyysia. Tällöin tekstin tai dokumentin sisältöä pyritään kuvaamaan määrällisesti, esimerkiksi laskemalla tiettyjen sanojen esiintymistiheyttä tietyssä dokumentissa. Sekä sisällönanalyysia että sisällön erittelyä voidaan hyödyntää saman aineiston analyysissa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105–108.)

Kyselyn vastausajan umpeuduttua ja vastausten läpikäymisen jälkeen teemoittelin avoimien kysymysten vastaukset. Toteutin sen niin, että jaoin vastaukset sisällön mukaan erilaisiin ryhmiin, joiden pohjalta nimesin erilaisia teemoja, ryhmiä tai yksittäisiä vastauksia. Avoimia kysymyksiä, jotka teemoittelin oli kyselyssä kuusi. Teemoittelin vastaukset sen mukaan mihin vastaus liittyi, ryhmitellen ja eritellen (Liite 2, teemat 1–6).

5.1 Kyselyn toteutus

Kumppanuustalon eri toimijoiden asiakkaat muodostivat tutkimuksen toimintaympäristön. Tein kyselyn Kumppanuustalon eri kävijöille, jotka olivat tutkimuksen kohderyhmä. Eri toimijat antoivat kyselyn asiakkailleen täytettäväksi. Kysely oli mahdollista täyttää sekä internetissä että perinteisesti käsin. Internetissä täytettävän kyselyn toteutin Diakonia-ammattikorkeakoulun tunnuksilla Webropol-kyselytyökalun avulla.

Kysely koostui taustatekijöitä kartoittavista kysymyksistä, monivalintakysymyksistä sekä avoimesta kysymyksestä. (Liite 1). Suunnittelin kyselyn kysymykset yhdessä Sara Löyttyjärven kanssa arviointisuunnitelmaa hyväksi käyttäen. Kysymysten avulla pyrittiin selvittämään mielipiteitä Kumppanuustalosta. Kyselyn pääkysymykset 8–23 (Liite 1) tehtiin niin, että saisin vastuksia tutkimuskysymyksiin. Webropol-kyselyssä laitoin asetukset niin, että monivalintakysymykset olivat pakollisia ja avoimet kysymykset vapaaehtoisia.

Pyysin henkilökohtaisesti joitakin asiakkaita täyttämään käsintäytettävää versiota kyselystä kielikerhojen yhteydessä, Monikulttuurityön atk-neuvonnassa ja Ystävänäpäivätapahtumassa 14.2.2015. Nämä asiakkaat ja kävijät valikoituivat satumanvaraisesti. Suurin osa kyselyn vastaajista tuli Kumppanuustalon eri toimijoiden kautta heidän asiakkailtaan.

Linkki internet-kyselyyn oli avoinna 27.1.–17.2.2015, ja myös käsintäytettävät versiot kyselystä olivat asiakkaiden täytettävissä kyseisenä ajankohtana. Lopussa annoin kyselyn täyttämiseen kaksi lisäpäivää 19.2.2015 asti, jolloin myös keräsin viimeisimmätkin käsintäytettävät kyselylomakkeet pois. Käsin kirjoitetut vastauslomakkeet syötin itse Webropoliin kahden Kumppanuustalolla työkokeilussa olevan henkilön avustuksella.

5.3 Vastaajien taustatiedot

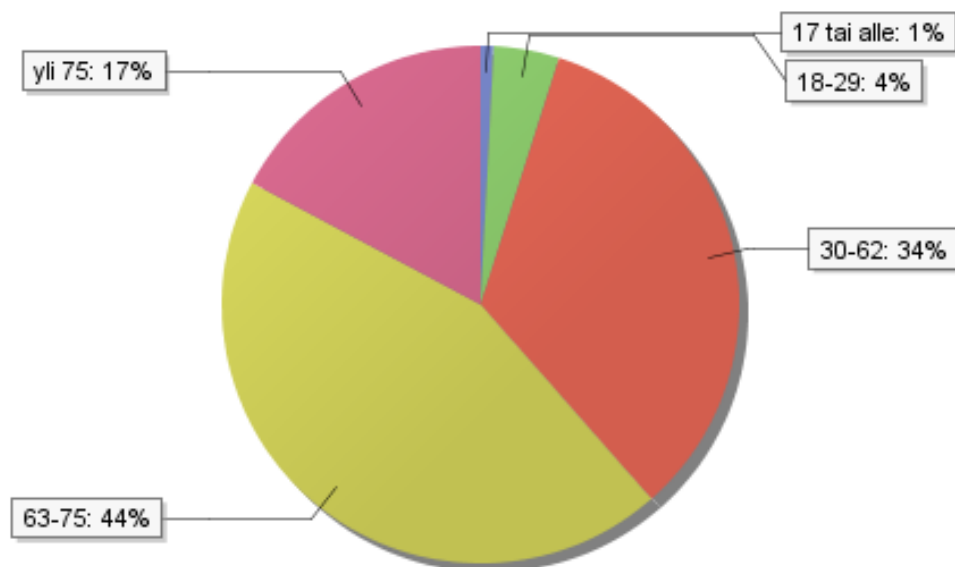
Kyselyyn osallistui yhteensä 123 vastaajaa. Taustatietokysymykset liittyivät vastaajan ikään, sukupuoleen, asumiseen, samassa taloudessa asuvien lapsien lukumäärään, siihen mikä Kumppanuustalon toimijoista on vastaajalle tutuin ja onko vastaaja ollut talon toimijoiden vapaaehtoisena sekä siihen, kuinka usein vastaaja käy Kumppanuustalolla.

Kumppanuustalon kävijätilastoja keränneen Sara Löyttyjärven mukaan Kumppanuustalolla viikolla kahdeksan, jolloin toimijat keräsivät tilastoja omista asiakkaistaan, tuli osallistumiskertoja yhteensä 661. Yksi henkilö on saattanut käydä useamman kerran viikossa. Näistä kävijöistä naisia oli 441, miehiä 216. Neljä henkilöä ei ollut ilmoittanut sukupuolta. Viikon kahdeksan kävijöistä oli 0–17-vuotiaita 4 %, 18–29-vuotiaita 23 %, 30–62-vuotiaita 46 %, 63–74-vuotiaita 21 % ja 75-vuotiaita tai sitä vanhempia 6 %. Kun näitä viikolla kahdeksan kävijöiden prosenttiosuuksia verrataan kyselyn vastaajien prosenttiosuuksiin, voidaan todeta, että kyselyyn on vastannut suhteellisesti enemmän eläkeikäisiä ihmisiä. Jos oletetaan, että eläkeikäisillä on enemmän vapaa-aikaa kuin esimerkiksi työikäisillä, on ymmärrettävää, että heillä on ollut enemmän aikaa myös täyttää tätä kyselyä.

Kyselyn vastaajien sukupuolijakauma oli seuraava: naisia 87 vastaajaa (73 %) ja miehiä 33 vastaajaa (28 %). Kolme vastaajaa jätti tähän kysymykseen vastaamatta. Suurin osa eli 54 vastaajaa (44 %) oli eläkeiässä olevia eli 63–74-vuotiaita. Toiseksi isoin vastaajien ikäryhmä 41 vastaajaa (33 %) oli aikuiset/työikäiset eli 30–62-vuotiaat. Kolmanneksi eniten, 21 vastaajaa (17 %) oli ikäryhmässä yli 75-vuotiaat. Vain viisi vastaajaa (4 %) kuului ikäryhmään nuoret ja nuoret aikuiset eli 18–29-vuotiaat, ja ainoastaan yksi vastaajista oli 17-vuotias tai alle 17-vuotias. Yksi vastaajista jätti tähän kysymykseen vastaamatta.

Kyselyn vastauksia havainnoivat piirakka- tai pylväskuviot kuvaavat henkilöiden prosenttimääriä. Tekstissä lukee myös vastaajien lukumäärät.

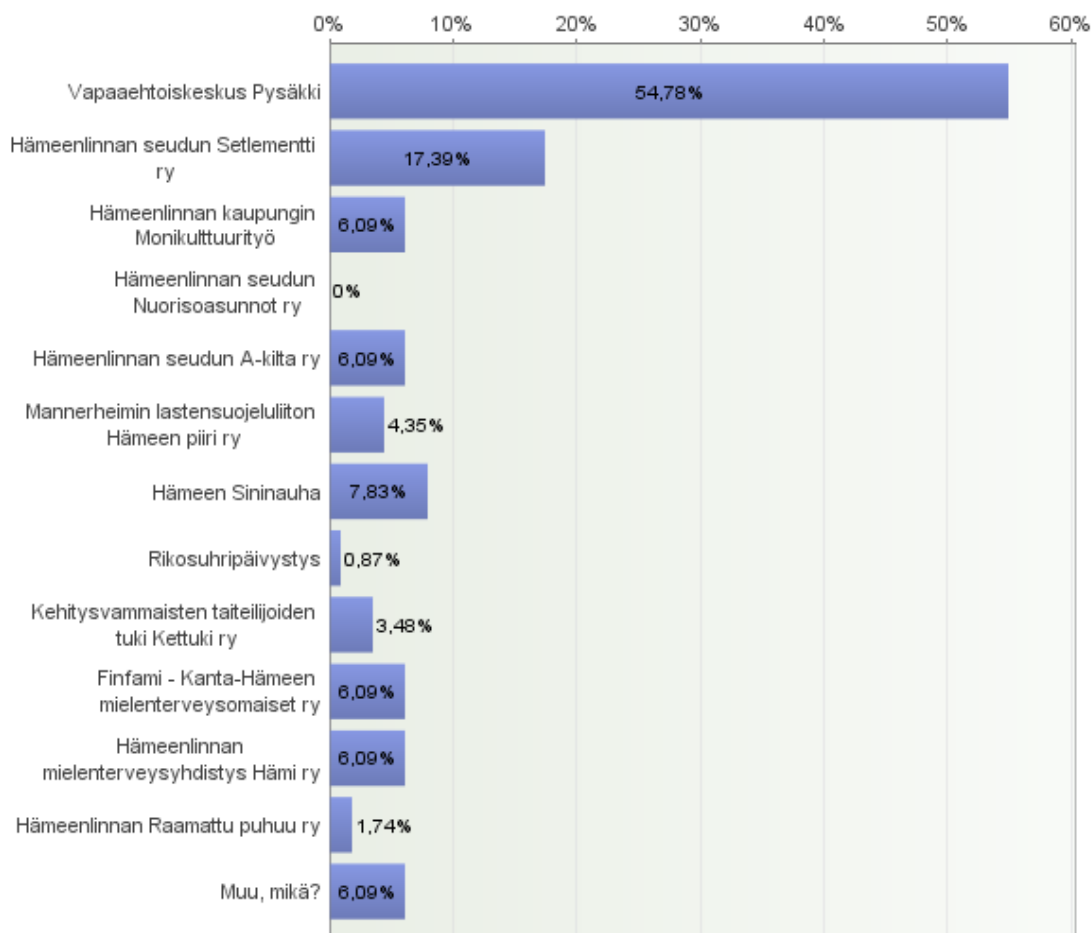
KUVIO 1. Mihin ikäryhmään kuulut? (kysymys 1)



Kysymykseen, joka selvitti, mikä Kumppanuustalon toimijoista on vastaajalle tutuin, vastasi 115 henkilöä. Ylivoimaisesti suurin vastaajaryhmä, 63 vastaajaa, valitsi toimijoista Vapaaehtoiskeskus Pysäkin. Toiseksi suurin, 20 vastaajaa, valitsi Hämeenlinnan seudun Setlementti ry:n. Hämeenlinnan kaupungin Monikulttuurityön, Hämeenlinnan seudun A-kilta ry:n, FinFami – Kanta-Hämeen mielenterveysomaiset ry:n ja Hämeenlinnan mielenterveysyhdistys Hämi ry:n valitsivat tutuimmaksi toimijaksi kukin seitsemän vastaajaa. Mannerheimin lastensuojeluliiton Hämeen piiri ry:n valitsi tutuimmaksi toimijaksi viisi vastaajaa. Kehitysvammaisten taiteilijoiden tuki Kettuki ry:n valitsi tutuimmaksi toimijaksi neljä vastaajaa, Hämeenlinnan Raamattu puhuu ry:n kaksi vastaajaa sekä Rikosuhripäivystyksen yksi vastaajaa. Hämeenlinnan seudun Nuorisoasunnot ry:tä ei valinnut tutuimmaksi toimijaksi kukaan vastaajista. Kohdan muu, mikä valitsi seitsemän vastaajaa.

Avoimeen kenttään oli kirjoitettu seuraavat vastaukset: käsityö, Pysäkki ystäväpiiri, kaikki, Pysäkki seurakunta (Renko), ei mitään, Kettuki ry ja suomen kielen kerhot. Avoimen kentän vastauksista kaikki paitsi vastaus ”ei mitään” ja Renkoon liittyvä toiminta kuuluu Kumppanuustalon toimintaan. Merkille pantavaa on se, että noin puolelle vastaajista Pysäkki oli tutuin toimija.

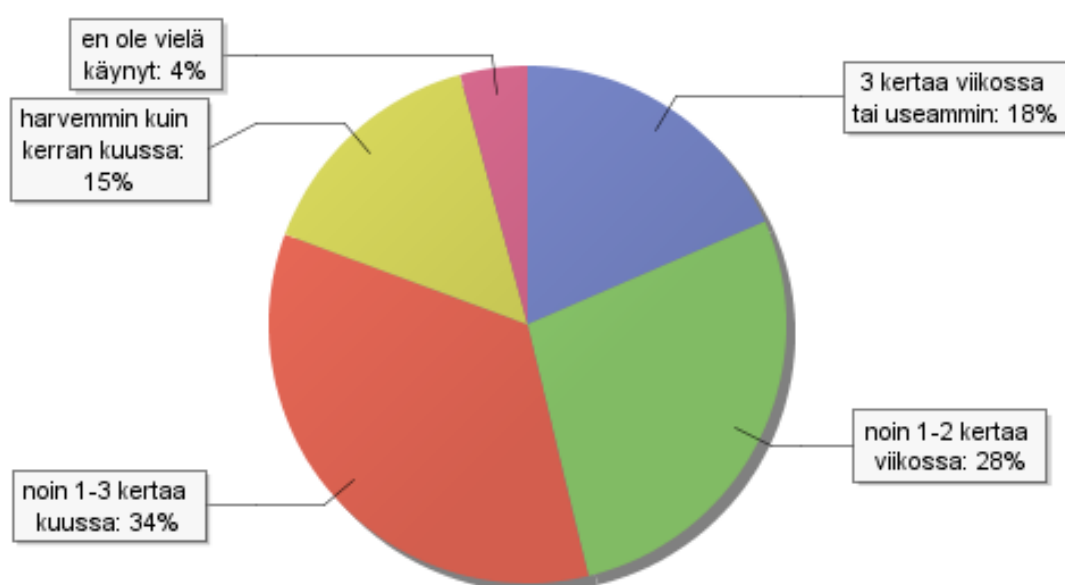
KUVIO 2. Mikä Kumppanuustalon toimijoista on sinulle tutuin? (kysymys 5)



Viimeinen vastaajan taustoja selvittävä kysymys oli, oletko ollut jonkin Kumppanuustalon toimijan vapaaehtoisena ja jos niin minkä. Vastajia tähän kysymykseen oli 78, joista 18 vastasi en, ei tai vastaavaa. Pysäkin vapaaehtoisena oli ollut tai on edelleen 35 vastaajaa. Setlementin vapaaehtoisena taas 12 vastaajaa. Vastajista kolme oli ollut sekä Pysäkin että Setlementin vapaaehtoisena, ja yksi Setlementin sekä Monikulttuurityön. FinFamin vapaaehtoistyössä olleita oli viisi vastaajaa, A-killalla kolme vastaajaa ja Kettukilla kaksi vastaajaa. Yksi vastaajista ilmoitti olleensa vapaaehtoisena Voutilakeskuksessa, toinen Keinukamarissa ja Kulttuurikaaressa. Eräs vastaaja ilmoitti olleensa Hämeenlinnan SPR-sotaveteraanien vapaaehtoisena. Noin 45 vastaajaa oli siis ollut Kumppanuustalo toimijoiden vapaaehtoina tai on vieläkin.

Kysymys seitsemän selvitti sitä, kuinka usein vastaajat käyvät Kumppanuustalolla. Vastausvaihtoehdot olivat kolme kertaa viikossa tai useammin, 1–2 kertaa viikossa, noin 1–3 kertaa kuussa, harvemmin kuin kerran kuussa ja en ole vielä käynyt. Kolme kertaa viikossa tai useammin käy 18 % ja noin yhdestä kahteen kertaan viikossa käy 28 % vastaajista. Voidaan sanoa, että noin puolet, 46 % vastaajista käy Kumppanuustalolla ainakin kerran viikossa.

KUVIO 3. Kuinka usein käyt Kumppanuustalolla? (kysymys 7)



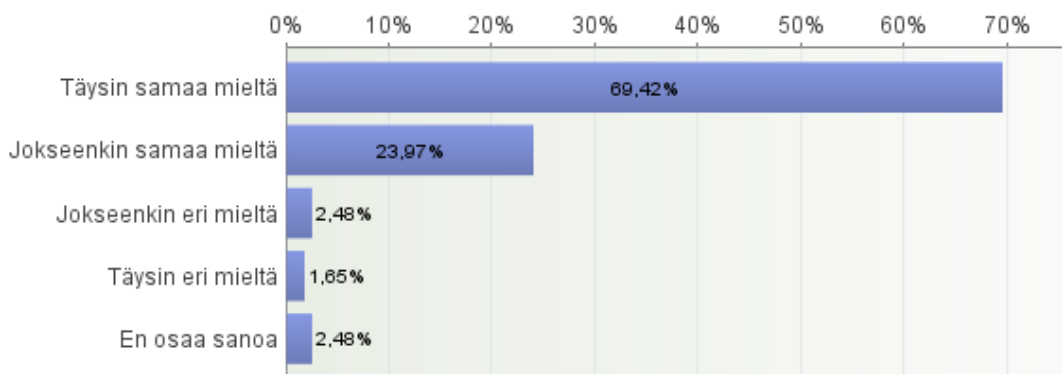
6 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TULOKSET

6.1 Kumppanuustalon saavutettavuus

Kyselyn kysymykset 8–15 koskivat Kumppanuustalon saavutettavuutta. Monivalintakysymysten, väitteiden kohdalla vastausvaihtoehdot olivat Likertin 5-portaisen asteikon mukaisesti ”täysin samaa mieltä”, ”jokseenkin samaa mieltä”, ”jokseenkin eri mieltä”, ”täysin eri mieltä” ja ”en osaa sanoa”.

Väitteeseen ”Kumppanuustaloon on helppo tulla” tuli 121 vastausta. Eniten eli 84 vastaajaa (69 %) valitsi tässä monivalintakysymyksessä kohdan täysin samaa mieltä. Toiseksi eniten eli 29 vastaajaa (24 %) valitsi vastauksen jokseenkin samaa mieltä. Vastaajista kolme (2,5 %) oli jokseenkin eri mieltä, kaksi (1,7 %) täysin eri mieltä ja kolme (2,5 %) vastasi en osaa sanoa.

KUVIO 4. Väite Kumppanuustaloon on helppo tulla (kysymys 8)

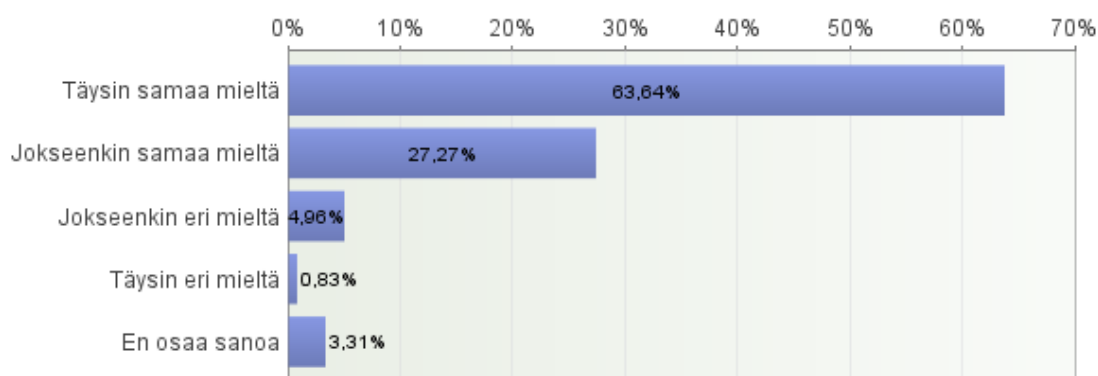


Kysymys yhdeksän selvitti sitä, kuinka vastaajat useimmiten tulevat Kumppanuustalolle. Vastausvaihtoehdot olivat kävellen, pyörällä, linja-autolla, autolla, taksilla sekä muu, mikä?, johon sai kirjoittaa avoimeen kohtaan selvityksen. Tähän kysymykseen vastasi suurin osa eli 120 vastaajaa. Ylivoimainen enemmistö eli 56 vastaajaa (47 %) ilmoitti saapuvansa Kumppanuustalolle kävellen. Toiseksi eniten eli 31 vastaajaa (26 %) tulee autolla. Kolmanneksi eniten eli 14 vastaajaa (12 %) linja-autolla. Pyörällä tulee viisi (4 %) ja taksilla 1 (1 %) vastaajista. Osa eli 13 vastaajaa (11 %) valitsi kohdan muu, mikä? He olivat ilmoit-

taneet tulevansa useammalla kuin yhdellä tavalla Kumppanuustalolle. Yksi vastaajista ilmoitti tulevansa kävellen rollaattorilla ja hissillä sekä yksi merkitsi tähän kohtaan, ettei ole vielä käynyt Kumppanuustalolla Rengosta.

Kysymys kymmenen selvitti sitä, onko Kumppanuustalolla helppo liikkua, kun vastaaja miettii erityisesti sisääntuloa, hissiä, rappusia, liuskaa ja niin edelleen. Tähän kysymykseen tuli 121 vastausta eli lähes kaikki vastasivat. Väite oli ”Kumppanuustalolla on helppo liikkua”. Suurin osa eli 77 vastaajaa (64 %) vaihtivat monivalitakysymyksen vastausvaihtoehdoista täysin samaa mieltä. Toiseksi isoin ryhmä eli 33 vastaajaa (27 %) vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä oli kuusi vastaajaa (5 %). Täysin eri mieltä oli yksi vastaajista (1 %), ja neljä vastaajaa (3 %) vastasi en osaa sanoa.

KUVIO 5. Kumppanuustalolla on helppo liikkua (sisääntulo, hissi, rappuset, liuska jne.) (kysymys 10)



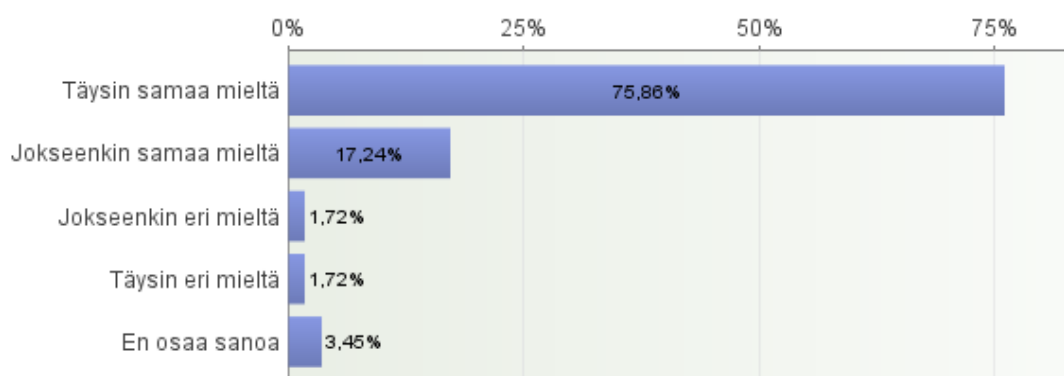
Kysymykseen kymmenen lisäselvitystä antava kysymys yksitoista oli ”Käytätkö jotakin apuvälinettä tai onko jotakin muuta, mitä sinun pitää ottaa huomioon liikumisessa (kuten pyörätuoli, valkoinen keppi, lastenrattaat jne.)”. Vastaajista 54 vastasivat avoimeen kysymyksiin sanoilla ei, en käytä tai vastaavaa. Kolme vastaajaa ilmoitti käyttävänsä rollaattoria, kaksi vastaajaa sauvoja, yksi vastaaja keppiä ja yksi vastaaja liikkuu lasten rattaiden kanssa.

Vaikka tässä avoimessa kysymyksessä ei kysyttykään vastaajien kommentteja, hyviä kommentteja oli avoimeen kenttään silti kirjoitettu. Kynnysten ja portaikosta kerroksiin vievien ovien hankaluudesta kirjoitti muutama vastaajaa, että kyn-

nykset ovat hankalia, ovet voisivat avautua paremmin, kynnyksessä ovessa hissistä tultaessa ja oven avaus on hankala ja että portaikosta kerroksiin vievät ovet ovat painavia. Yksi vastaaja kommentoi seuraavaa: ”Kumppanuustalolla on helppo liikkua terveenä ja hyväkuntoisena, vanhuksille hankalaa ja muuten huonosti liikkuville.”

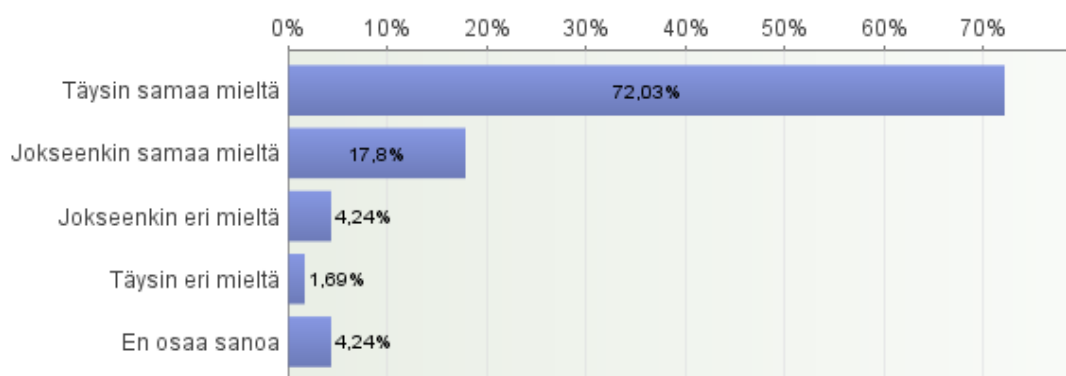
Kysymys 12 oli väite ”tulen mielelläni Kumppanuustalolle” ja monivalinnan vastausvaihtoehdot samat kuin muissakin väitteissä. Suurin osa eli 88 vastaajaa (76 %) oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä. Vastaajista 20 (17 %) oli jokseenkin samaa mieltä. Vastausvaihtoehdot jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä valitsivat kummankin kaksi vastaajaa (2 %). ”En osaa sanoa” valitsi neljä vastaajaa (3,5 %). Tähän kysymykseen osallistui 116 vastaajaa, joten vain seitsemän vastaajaa jätti kysymyksen väliin.

KUVIO 6. Tulen mielelläni Kumppanuustalolle (kysymys 12)



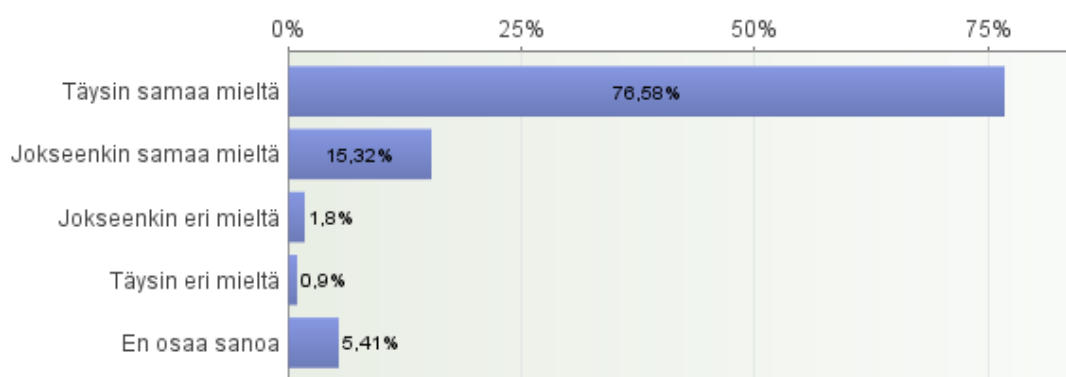
Kysymys kolmetoista oli väite ”minua tervehditään, kun tulen Kumppanuustalolle”. Kysymykseen tuli 118 vastausta, joten suurin osa vastasi siihen. Isoin osa eli 85 vastaajaa (72 %) valitsi vastausvaihtoehdon täysin samaa mieltä. Vastaajista 21 (18 %) oli väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä oli viisi vastaajaa (4 %). Tämä on tässä kyselyssä suhteellisen iso määrä tässä vastausvaihtoehdossa muihin väitteisiin verrattuna. Täysin eri mieltä oli kaksi vastaajaa (2 %), ja viisi vastaajaa (4 %) vastasi en osaa sanoa.

KUVIO 7. Minua tervehditään, kun tulen Kumpanuustalolle (kysymys 13)



Kysymys 14 eli väite ”Minua kohdellaan tasavertaisesti Kumppanuustalolla” sai eniten valintoja vaihtoehtoon täysin samaa mieltä, sillä sen valitsi 85 vastaajaa (76 %). Jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa oli 17 vastaajaa (15 %). Jokseenkin eri mieltä oli kaksi vastaajaa (2 %), ja yksi vastaajista (1 %) oli täysin eri mieltä. Kuusi vastaajista (5 %) valitsi vaihtoehdon en osaa sanoa. Tähän kysymykseen vastasi 111, joten kysymykseen vastaamatta jättäneiden joukko, 12 henkilöä, oli hieman suurempi kuin muiden kysymysten kohdalla.

KUVIO 8. Minua kohdellaan tasavertaisesti Kumppanuustalolla (kysymys 14)



Kysymys 15 oli avoin kysymys ”Kuvaile Kumppanuustalon ilmapiiriä”. Vastaajien määrä oli 102 henkilöä. Teemoittelin vastaukset (Liite 2, Teemat 1). Tähän kysymykseen tuli 102 vastausta. Jaoin vastaajien kommentit erilaisiin ryhmiin, jotka suunnilleen tarkoittavat samaa asiaa. Yhden henkilön vastauksesta olen saattanut poimia merkinnät useampaan teemaan. Jaoin kommentit positiivisia

(142 kpl) ja negatiivisia (14 kpl) asioita esiin tuoviin kommentteihin. Eniten eli 34 maininnalla Kumppanuustalon ilmapiiriä kuvattiin sanoilla hyvä, mukava, kiva ja myönteinen. Vastaajista 17 kuvasi ilmapiiriä vapautuneeksi, välittömäksi ja rennoksi. Kolmanneksi eniten eli 15 vastaajaa kuvasivat ilmapiiriä ystävälliseksi ja hymyileväksi. Lämpimäksi tai lämminhenkiseksi ilmapiiriä kuvaili 14 vastaajaa.

Ilmapiiri on lämmin ja myönteinen. Jos sellaisena jatkuu, parempaa ei voi toivoa.

Kumppanuustalon ilmapiiriä kuvailtiin myös avoimeksi (9 mainintaa), kotoiseksi tai sen tapaiseksi (8 mainintaa), hyväksyväksi, suvaitsevaksi ja turvalliseksi (8 mainintaa), iloiseksi (7 mainintaa), auttavaiseksi tai sen tapaiseksi (6 mainintaa), viihtyisäksi tai sen tapaiseksi (6 mainintaa) sekä aktiiviseksi, eloisaksi tai sen tapaiseksi (6 mainintaa). Ilmapiiriä kuvailtiin positiivisesti myös rauhalliseksi (3 mainintaa), valoisaksi (3 mainintaa), asiantuntevaksi tai sen tapaiseksi (3 mainintaa), monikulttuuriseksi, shakilliseksi, evankelioivaksi ja melko tasapainoiseksi (kussakin 1 maininta). Yksi vastaaja kertoi, että vahtimestari on erinomaisen auttavainen.

Paranee vaan. Sisäänajo vie aikansa.

Osa ilmapiiriä selvittävän kysymyksen vastauksesta olivat negatiivisia (Liite 2, Teemat 1). Ilmapiiriä kuvailtiin rauhattomaksi, kiireiseksi, vilkkaaksi, sokkeloiseksi, häliseväksi ja sekavaksi (7 mainintaa). Ilmapiiriä kuvailtiin myös karuksi, ylenkatsovaksi, etäiseksi, arastelevaksi ja hirveäksi (5 mainintaa). Neljä vastaajaa kuvaili ilmapiiriä kaikuvaksi tai että kaiku häiritsee. Pari mainintaa tuli siitä, että entisen Pysäkin tai Settlementin tunnelma puuttuu.

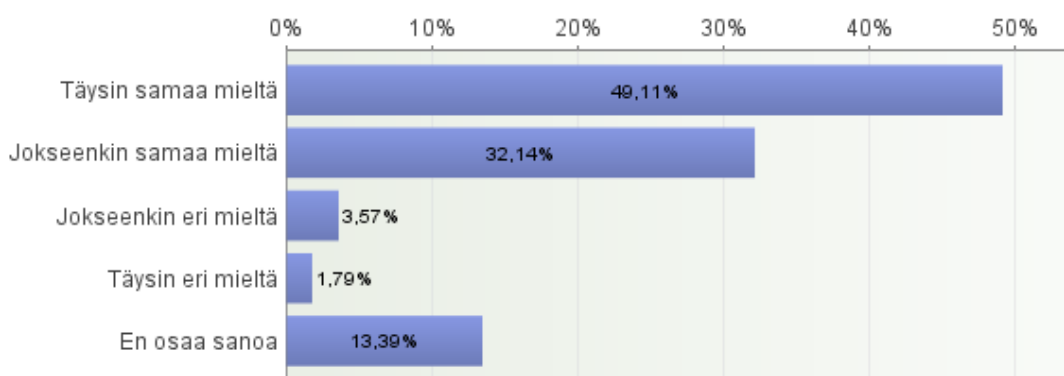
Hieman arasteleva. Vastataan kyllä jos kysytään, muuten ei jutella kuin tutuille.

Tähän ilmapiiriä kartoittavaan kysymykseen vastasi moni antaen samalla palautetta ja parannusehdotuksia Kumppanuustalolle. Niihin palataan kehittämisideat-luvussa 7.2.

6.2 Elämänsisältöä, apua ja tukea Kumppanuustalon toiminnasta

Kyselyn kysymys 16 oli väite ”Olen saanut sisältöä elämäni Kumppanuustalon toiminnasta”. Siihen vastasi 112 henkilöä. Vastausvaihtoehdot olivat samat kuin muissakin monivalintaväittämässä. Täysin samaa mieltä väitteen kanssa oli noin puolet eli 55 vastaajaa (49 %) ja jokseenkin samaa mieltä 36 vastaajaa (32 %). Jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa oli neljä vastaajaa (3,5 %). Täysin eri mieltä oli kaksi vastaajaa (2 %). En osaa sanoa valitsivat 15 vastaajaa (13 %).

KUVIO 9. Olen saanut sisältöä elämäni Kumppanuustalon toiminnasta



Avoimeen kysymykseen ”Millaista apua tai tukea olet saanut Kumppanuustalolta?” tuli 84 vastausta. Jaoittelin vastaukset teemoihin sosiaalisuus, tekeminen, tukea elämän asioihin, vertaistuki, verkostoituminen, tukea toimijoilta, henkistä sekä ei ole saanut apua tai tukea, ei ole hakenut/tarvinut apua tai tukea ja ei osaa sanoa (Liite 2, teemat 2). Vastauksista 34 kosketti jollakin tapaa sosiaalisuutta. On tavattu esimerkiksi vanhoja ja uusia tuttavuuksia tai ystäviä. Sieltä on saatu kahvittelu-, keskustelu- ja juttuseuraa, osallistumisen kokemuksia sekä vaihtelua yksinäisyyteen.

Ihana nähdä ihmisiä ja keskustella, kun on eronnut ja työtön.

Toiseksi eniten eli 14 mainintaa liittyi jollakin tavalla tekemiseen. Teemaan tekeminen laitoin kommentit, koska koskivat jotakin tekemistä Kumppanuustalolla,

esimerkiksi toimintaa, ajanvietettä, hauskoja hetkiä, laulua, arjen sisältöä, osallistumisen kokemusta tai jos vaikka vastaaja oli tuntenut itsensä tarpeelliseksi.

Arkeen sisältöä ja tekemistä työkokeilun kautta.

Tukea elämän asioihin -teemaan laitoin vastaukset, jotka koskettivat monenlaisia apua, kuten tietokoneapua, henkilökohtaista apua tai tukea, harrasteapua ja apua asioiden hoidossa. Tämän tyyppisiä mainintoja oli kymmenellä vastaajalla.

Tietokonetukea, siten kelikursi.

Vertaistuki -teemaan tuli kahdeksan mainintaa. Verkostoituminen -teemaan tuli viisi mainintaa ja ne koskettivat tietoa toisista yhdistyksissä, vastauksia tai verkostoitumista. Tukea toimijoilta -teemaan jaoittelin kolme vastausta, joissa vastaajat olivat saaneet joko tukea ryhmän toteuttamiseen, neuvoja vapaaehtoistyöhön tai tilat yhdistykselle. Henkistä virkistymistä ja henkistä apua elämäänsä oli saanut kolme vastaajaa. Kolme vastaajaa ei ollut saanut apua tai tukea. Kaksi vastaajaa ei ollut hakenut tai tarvinnut apua tai tukea ja yksi vastaaja vastasi kysymykseen en osaa sanoa.

Verkostoituminen toisten potilasjärjestöjen kanssa on tuonut paljon lisätietoa. Erinomaiset luentoja ja kokemusten järjestämistilat.

Avoimeen kysymykseen, minkälaisissa asioissa kaipaat enemmän apua tai tukea Kumppanuustalon toimijoilta?, vastasi 55 henkilöä. Jaoittelin myös nämä vastaukset teemoihin (Liite 2, teemat 3). Vastaajista 34 kirjoitti, että ei tarvitse tukea, ei osaa sanoa tai että tämän hetkinen tuki on riittävää. Kahdeksan vastaajaa oli kirjoittanut jotakin, mikä ei vastannut kysymykseen lainkaan. Neljä vastaajaa kaipasi Kumppanuustalon toimijoilta henkilökohtaista apua tai tukea, esimerkiksi keskusteluapua, vertaistukea, neuvoja arkeen ja asiointiin, ulkoilutukea ja yksi vastaajista toivoi, että joku kantaisi hänelle kahvit pöytään, koska hän liikkui sauvojen kanssa. Selkeyttä ja tietoa avun tarjonnasta laajemmin toivoi kaksi vastaajaa.

Noin kerran kuussa tapahtuvissa kokoontumisissa asioista keskustellaan ja sieltä se tuki ja apu tulee sekä henkilökohtaisilla keskusteluilla.

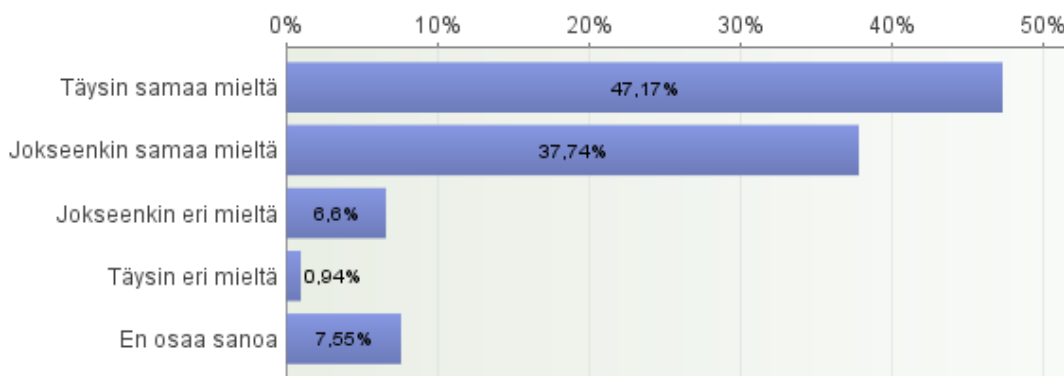
Perheille tai lapsille ohjelmaa ja ilmaisia harrastuksia toivoi kaksi vastaajaa. Kaksi mainintaa tuli siitä, että puhelimitse on vaikea saada yhteyttä. Yksi vastaajista kertoi kaipaavansa rauhallisuutta. Yksi vastaaja toivoi yhteistyötä ja yksi vastaaja ehdotti, että Pysäkin vapaaehtoisille tulisi oma huone ryhmätilaksi.

Harrastuksia, lapsille ilmaista toimintaa.

6.3 Kumppanuustalon toiminta ja odotukset

Kysymykseen 19, joka oli väite ”Kumppanuustalon toiminta on vastannut odotuksiasi” vastasi 106 vastaajaa. Eniten eli 50 vastaajaa (47 %) oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä. Jokseenkin samaa mieltä oli 40 vastaajaa (38 %). Jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa oli 7 vastaajaa (7 %), ja täysin eri mieltä 1 vastaaja (1 %). En osaa sanoa valitsi 8 vastaajaa (7,5 %).

KUVIO 10. Kumppanuustalon toiminta on vastannut odotuksiasi (kysymys 19)



Avoimeen kysymykseen ”Miksi toiminta johon olet osallistunut on vastannut odotuksiasi tai ollut pettymys?” vastasi 68 henkilöä. Jaottelin vastaukset seuraaviin teemoihin: kohtaamispaikka, ”on vastannut odotuksia”, vapaaehtoistyö, vertaistuki, tapahtumat, suomen kielen opiskelu, ”ei erityisiä ennakkoodotuksia”, vanha tunnelma kadonnut, yhteinen toiminta sekä kaiku sekä hälinä ja tilat häiritsevät (Liite 2, teemat 4). Eniten eli 18 mainintaa tuli teemaan ”kohtaamispaikka”. Tällä tarkoitetaan sitä, että ihmiset, keskustelut, pelit ja ryhmät ovat vastanneet vastaajien odotuksia.

On vastannut odotuksia. On mukavaa olla eri ikäisten ja erilaisten ihmisten kanssa toiminnassa mukana.

Toiseksi isoimpaan teemaan "on vastannut odotuksia" tuli 14 mainintaa. Tällöin vastaaja oli kirjoittanut esimerkiksi, että on viihtynyt Kumppanuustalolla, on tyytyväinen sen toimintaan tai saanut apua. Vapaaehtoistyö -teemaan tuli kuusi mainintaa ja ne liittyivät muun muassa siihen, että vapaaehtoistyö on antanut mielekästä tekemistä esimerkiksi keittiövuorossa, yhdistystoiminnassa ja ylipäänsä mielekkyyttä sillä "antaessaan saa". Yksi vastaaja kirjoitti, että on saanut tukea ja huomannut, ettei ole ainoa ongelmissaan.

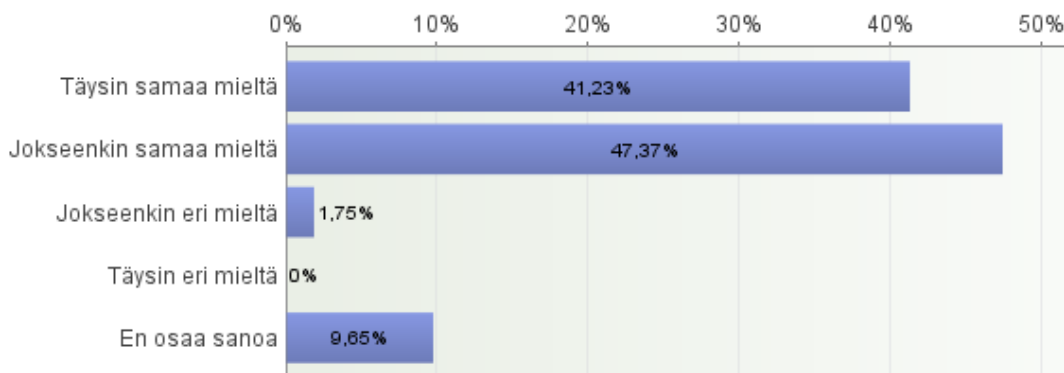
Tulin jakamaan oman elämäntilanteen kuormittavaa tunnetta ja ahdistusta. Keskustelut ovat vastanneet odotuksiani ja helpottaneet oloani (jaettu kokemus vertaisryhmän kanssa voimaannuttaa).

Tapahtumiin liittyvää palautetta antoi viisi vastaajaa. Ystävänäpäivätapahtuma sai kiitosta muun muassa musiikkiesityksen osalta, samoin muut isot tapahtumat. Erityisiä ennakko-odotuksia Kumppanuustalon toimintaan liittyen ei ollut 11 vastaajalla. Kahden vastaajan mielestä joko Setlementin tai Pysäkin vanha tunnelma oli kadonnut, ja sen takia toiminta Kumppanuustalolla ei ollut vastannut odotuksia. Kahden vastaajan kommentit liittyivät yhteiseen toimintaan. Yksi vastaaja kommentoi tähän kysymykseen, että kaiku, hälinä ja tilat häiritsevät.

Setlementin "yhteinen olohuone" -tunnelma on kadonnut.

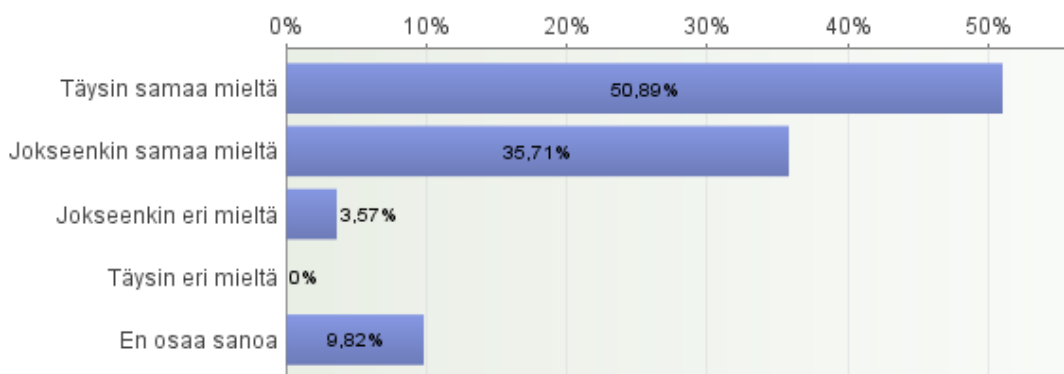
Kysymys 21 oli väite "Kumppanuustalolla tarjolla oleva toiminta on kiinnostavaa". Siihen tuli 114 vastausta. Isoin osa eli 54 vastaajaa (47 %) oli väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä. Toiseksi eniten vastaajista eli 47 (41 %) oli täysin samaa mieltä. En osaa sanoa vastasi 11 (10 %) henkilöä. Jokseenkin eri mieltä olevia vastaajia oli kaksi (2 %), ja täysin eri mieltä väitteen kanssa ei ollut kukaan (0 %).

KUVIO 11. Kumppanuustalolla tarjolla oleva toiminta on kiinnostavaa (kysymys 21)



Toinen Kumppanuustalon toimintaa koskeva väite oli kysymys 22, Kumppanuustalolla tarjolla oleva toiminta on monipuolista. Vastaajien määrä oli 112 henkilöä, joista isoin osa eli 57 (51 %) oli väitteen kanssa samaa mieltä. Jokseenkin samaa mieltä oli 40 henkilöä (36 %). En osaa sanoa valitsi 11 (10 %) vastaajaa. Jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa oli neljä (3,5 %) vastaajaa, ja täysin eri mieltä väitteen kanssa olevia ei ollut tässäkään väitteessä.

KUVIO 12. Kumppanuustalolla tarjolla oleva toiminta on monipuolista (kysymys 22)

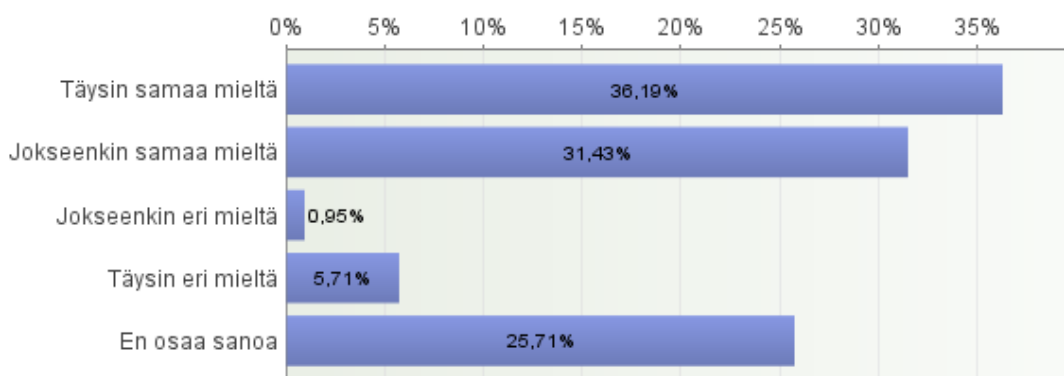


6.4 Kumppanuustalon toiminta ja arkielämässä selviytyminen

Kysymys 23 "Kumppanuustalon toimintaan osallistuminen on auttanut minua arkielämässä selviytymisessä" oli kyselyn viimeinen väite. Siihen vastasi 105 henkilöä. Väitteen kanssa täysin samaa mieltä olevia oli 38 (36 %) henkilöä.

Jokseenkin samaa mieltä oli 33 (31 %) henkilöä. En osaa sanoa valitsi kohtuullisen iso määrä eli 27 (26 %) vastaajaa. Täysin eri mieltä olevia oli 6 (6 %) vastaajaa, kun taas jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa oli 1 henkilö (1 %).

KUVIO 13. Kumppanuustalon toimintaan osallistuminen on auttanut minua arkielämässä selviytymisessä (kysymys 23)



Avoimeen kysymykseen ”Millaista toimintaa toivoisit Kumppanuustaloon?” tuli vastauksia yhteensä 62. Yksi vastaaja on saattanut sanoa monta asiaa, mutta pääosin vain yhden asian. Jaoittelin vastaukset seuraaviin teemoihin: en osaa sanoa, musiikki, tanssi tai liikunta, taide, toiminta, lapset, keskustelu, hengellisyys, hyvä arki elämä, atk-opetus kaikille, kirjapiiri, palapelipöytä, monikulttuurien tapahtuma, puu-käsityömahdollisuus, hiljainen kahvihuone, uusia korttipelejä, kirjojen kierrätyspiste ja ulkoilutuksia. Eniten mainintoja, eli 24 vastaajaa kirjoittivat vastaukseksi en osaa sanoa. Eniten eli seitsemän mainintaa tuli teemaan musiikki. Vastaajat toivoivat Kumppanuustalolle laulua, konsertteja ja lauluesityksiä.

Iloisia lauluiltoja teeman mukaan.

Tanssiin tai liikuntaan liittyviä mainintoja tuli kuudelta vastaajalta. Kumppanuustalolle toivottiin tanssi- tai liikuntakursseja tai ylipäättään enemmän tanssitilaisuuksia. Myös taide sai kuusi mainintaa. Kumppanuustalolle toivottiin taideopetusta kaikille sekä esimerkiksi taide-, valokuvaus- ja käsityönäyttelyitä.

Joku voisi järjestää vaikka perustanssi alkeiskurssin tai kantria tai senioritansseja.

Kumppanuustalolle toivottiin myös toimintaa, kuten työpajaa, ohjelmaryhmää ja yhteisiä toimintahetkiä (3 mainintaa), lapsille tai lapsiperheille toimintaa (3 mainintaa), keskustelemiseen liittyvää toimintaa, esimerkiksi keskustelukerhoa (2 mainintaa), pidempiä 3–4 tuntia kestäviä suomen kielen kerhoja (2 mainintaa) sekä Raamattu- tai rukouspiiritoimintaa ja seurakunnan järjestämää ohjelmaa (2 mainintaa). Yksi vastaaja toivoi palapelipöytää alakertaan odottelijoille.

Alakertaan jotakin touhua odottelun ajaksi, esimerkiksi palapelipöytää, jota voisi rakennella odotellessaan.

Myös seuraavia asioita toivottiin: atk-opetusta kaikille, kirjapiiriä, monikulttuurisia tapahtumia, puukäsityömahdollisuutta ja hiljaista kahvihuonetta (kukin toive 1 maininta). Yksi vastaaja toivoi uusia korttipelejä, kuten Skipn, Shagain ja Ganestan älykorttipelejä. Yksi vastaaja toivoi tutustumisretkiä Hämeenlinnaan. Yksi kirjojen kierrätyspistettä myös vieraskielisille lehdille ja kirjoille. Yhden vastaajan toive liittyi ulkoilutuksiin ja ehdotukseen, että yhdistykset voisivat järjestää yhteisiä liikuntarajoitteisten ulkoilutuksia kerran viikossa. Avoimien ovien tyyppisiä tapahtumia sekä niiden mainostamista toivottiin .

Viikonloppuseminaareja, työpajoja, esim. parin tunnin tanssikursseja lauantaisin. Kielikahvila erinomainen esimerkki kiinnostavasta ja tärkeästä tapahtumasta!!!!

Myös tyytyväisyyttä tämän hetken tarjontaan tuotiin esille. Yksi maininta tuli siitä, että viime syksyiset luennot olivat olleet mielenkiintoisia.

7 POHDINTA

7.1 Tulosten arviointia

Kun tarkastellaan Kumppanuustalon saavutettavuutta koskevia kysymyksiä ja vastauksia, voidaan todeta, että Kumppanuustalo on onnistunut erittäin hyvin tavoitteessaan olla helposti lähestyttävä matalan kynnyksen kohtaamispaikka. Suurin osa saavutettavuutta koskevan kysymyksen vastaajista eli noin 93 prosenttia oli joko täysin tai jokseenkin sitä mieltä siitä, että Kumppanuustalolle on helppo tulla. Kumppanuustalolla liikkumista selvittävän väitteen kanssa vastaajista noin 91 prosenttia oli joko täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että Kumppanuustalolla on helppo liikkua. Vastaajista lähes viisi prosenttia oli tämän väitteen kanssa eri mieltä, ja noin yksi prosentti oli täysin eri mieltä. On siis otettava huomioon tarkentavaan kysymykseen tulleet kommentit liittyen kynnysten ja portaikosta kerroksiin vievien ovien hankaluudesta.

Suurin osa vastaajista eli noin 93 prosenttia oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa siitä, että he tulevat mielellään Kumppanuustalolle. Tervehtimistä selvittävän kysymyksen vastaajista noin 90 prosenttia oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että heitä tervehditään, kun he tulevat Kumppanuustalolle. Edellä mainittuihin väitteisiin verrattuna tämän väitteen kanssa jokseenkin tai täysin eri mieltä oli hieman isompi joukko eli noin kuusi prosenttia vastaajista. Tasavertaisuuteen liittyvän kysymyksen vastaajista noin 92 prosenttia oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa siitä, että heitä kohdellaan tasavertaisesti Kumppanuustalolla. Tämän väitteen kanssa jokseenkin tai täysin eri mieltä oli taas vain yhteensä noin kolme prosenttia vastaajista.

Kumppanuustalon ilmapiiriä kuvailtiin yhteensä 156 maininnalla, joista teemoittelun mukaan positiivisia oli suurin osa eli noin 91 prosenttia. Kommentteja kuten hyvä, mukava, kiva, rento, vapautunut, ystävällinen, lämmin ja avoin tuli kaikkein eniten. Loput eli noin yhdeksän prosenttia kommenteista kuvasi Kumppanuustalon ilmapiiriä negatiivisesti, kuten rauhaton, hällisevä, karu, etäinen ja häiritsevän kaikuva. Kaikuvuutta koskevat kommentit liittyivät enemmän palaut-

teeseen ja paranusehdotuksiin kuin ihmisten väliseen ilmapiiriin sinänsä. Toki sillä voi olla suuri merkitys ihmisen viihtyvyyteen ja käyttäytymiseen Kumppanuustalolla.

Toinen tutkimuskysymys oli, miten Kumppanuustalo on onnistunut tavoitteessa tarjota apua ja elämänsisältöä kaupunkilaisille? Elämänsisältöä selvittävän kysymyksen vastaajista noin 50 prosenttia oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa siitä, että olen saanut sisältöä elämäni Kumppanuustalon toiminnasta ja noin 32 prosenttia oli väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä. ”En osaa sanoa” valitsi muihin väitteisiin nähden suhteellisen iso määrä eli noin 13 prosenttia vastaajista. Tämä saattaa selittyä sillä, että elämänsisältöä selvittävä kysymys oltiin koettu hankalaksi vastata, koska Kumppanuustalo on ollut auki vasta niin vähän aikaa.

Suurin osa eli noin 42 prosenttia tarkentavan avoimen kysymyksen ”Millaista apua tai tukea olet saanut Kumppanuustalolta?” maininnoista liittyi sosiaalisuuteen, kuten tuttavien tapaamiseen, juttuseuraan ja apuun yksinäisyydessä. Myös toiminta ja ajanviete, monenlainen arkielämän tuki ja vertaistuki mainittiin usein. Jotkut vastaajat olivat saaneet esimerkiksi tietoa yhdistyksistä, tilat yhdistykselle tai henkistä virkistymistä Kumppanuustalolla käydessään. Jotkut olivat verkostoinuteet. Vain viisi tämän avoimen kysymyksen maininnoista liittyi siihen, ettei vastaaja ollut saanut, tarvinnut tai hakenut Kumppanuustalolta apua tai tukea. Noin kolmasosa koko kyselyn vastaajista jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Jatkokysymykseen ”Minkälaisissa asioissa kaipaat enemmän apua tai tukea Kumppanuustalon toimijoilta?” suurin osa maininnoista liittyi siihen, että vastaaja ei tarvitse tukea, ei osaa sanoa millaista tukea tarvitsee, tämän hetkinen tuki on riittävää tai sitten vastaus ei liittynyt kysymykseen. Osa vastaajista oli kommentoinut sitä, minkälaista apua tarvitsee, esimerkiksi keskusteluapua tai vertaistukea.

Kumppanuustalon toiminta on vastannut odotuksiani -väitteen kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli noin 85 prosenttia kysymykseen vastanneista. Kysymykseen liittyvään avoimeen jatkokysymykseen ”Miksi toiminta johon olet osallistunut, on vastannut odotuksiasi tai ollut pettymys?” vastasi reilu puolet

koko kyselyn vastaajista. Eniten mainintoja tuli teemaan ”kohtaamispaikka” tarkoittaen sitä, että Kumppanuustalo on täyttänyt odotukset ollessaan ihmisten, keskustelujen, pelien ja ryhmien kohtaamispaikkana. Muutamia kommentit liittyivät siihen, ettei Kumppanuustalon tunnelma vastannut toimijoiden vanhojen toimitilojen tunnelmaa.

Noin 89 prosenttia kysymyksen vastaajista oli joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että Kumppanuustalolla tarjolla oleva toiminta on kiinnostavaa ja 87 prosenttia sitä mieltä, että se on monipuolista. Kumppanuustalon toimintaan osallistuminen on auttanut minua arkielämässä selviytymisessä -väitteen kanssa täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä oli yhteensä noin 68 prosenttia. Noin kuusi prosenttia vastaajista oli kyseisen väitteen kanssa eri mieltä ja jopa noin 26 prosenttia valitsi vastausvaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Tämä kertoo mielestäni siitä, että kysymys saattoi olla liian hankala.

Yhteenvedona voidaan sanoa, että Kumppanuustalo on onnistunut hyvin tavoitteessaan tarjota apua ja elämänsisältöä kaupunkilaisille. Kumppanuustalon toiminta tähän asti on täyttänyt sille asetetut tavoitteet. Kyselyn vastausten perusteella voidaan sanoa, että Kumppanuustalon toiminta edistää yhteisöllisyyttä, koska iso osa vastaajista kertoi Kumppanuustalolta saamansa avut tai tuen liittyvän sosiaalisuuteen tai yhdessä tekemiseen. Tosin sanoen Kumppanuustalolla tavataan ystäviä, tutustutaan uusiin ihmisiin, haetaan kahvittelu- ja juttuseuraa, helpoitetaan yksinäisyyttä, vietetään aikaa ja tehdään mukavia asioita yhdessä. Moni vastaajista oli saanut osallistumisen kokemuksia ja oli kokenut itsensä tarpeelliseksi Kumppanuustalon toiminnassa mukana olemisen kautta.

Voidaan todeta, että Kumppanuustalo on kaikille avoin kohtaamispaikka ja olohuone. Suurin osa vastaajien kommenteista Kumppanuustalon ilmapiiriin liityen oli hyvin myönteistä. Monessa vastauksessa keuhuttiin ja kiiteltiin uutta Kumppanuustaloa. Pienessä osassa vastauksia kävi ilmi, ettei uudessa Kumppanuustalossa oltu viihdytty. Se oltiin koettu rauhattomaksi, sekavaksi ja tilojen kaiku oltiin koettu häiritseväksi. Kuitenkin kyselyn perusteella voidaan todeta, että Kumppanuustalo tarjoaa neutraalin tilan, jonne on helppo tulla leimaantumatta. Talossa onkin kokoontunut paljon erilaisia yhdistyksiä, ja talo on kyselyn avoin-

ten vastausten perusteella koettu avoimeksi, lämminhenkiseksi ja suvaitsevaksi. Kumppanuustalo tarjoaa mahdollisuuksia erilaisten kulttuurien ja väestöryhmien kohtaamisille, koska kyselyn ja toimijoiden käyttäjätilastojen perusteella voidaan todeta, että kaikenlaisia ihmisiä eri ikäryhmistä käyttää taloa toiminta- tai kohtaamispaikkana.

Kumppanuustalo tarjoaa apua ja elämänsisältöä kaupunkilaisille, sillä isoin osa kyselyn vastaajista antoi palautetta siitä, että toiminta, johon on osallistunut on vastannut odotuksia. Erityisesti Kumppanuustalo kohtaamispaikkana sai paljon mainintoja vastaajien odotusten täyttymiseen liittyen. Myös vapaaehtoistyö, vertaistuki ja Kumppanuustalon tapahtumat olivat täyttäneet vastaajien odotuksia hyvin.

Kyselyn vastaukset osoittavat, että Kumppanuustalo tuottaa toimintaa, joka tavoittaa ja puhuttelee ihmisiä. Tämä on mielestäni yksi kyselyn merkittävimpiä tuloksia. Ilmapiiriä koskevassa kysymyksessä yksi vastaus kiteyttää sen, mikä on Kumppanuustalon merkitys yhdelle ihmiselle:

Yksin ei tarvitse koskaan olla!!

Tämä mielestäni on hyvin merkityksellistä yksilötasolla. Ei niinkään se, kuinka hyvin Kumppanuustalon toimijat onnistuvat luomaan erilaista ja monipuolista toimintaa. Yksinäisten yhteiskunta -kirjassa hyvinvointisosiologian professori Juho Saari tuo esille, että yksinäisyys on eräs 2020-luvun keskeisistä yhteiskunnallisista kysymyksistä. Tämä koko yhteiskuntaa koskettava ilmiö kytkeytyy yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin, kuten yksilöllistymiseen ja sukulaissuhteiden haurastumiseen. (Saari 2009, 9–13.)

Yksinäisyyttä on tutkittu monista eri lähtökohdista. Perustavanlaatuinen kysymys on, kenelle kuuluu vastuu yksinäisyyden lieventämisestä. SAAT06-aineistossa kysyttiin ihmisiltä asiasta. Eniten vastaajista oli sitä mieltä, että vastuu kuuluu lähipiirille ja seurakunnalle, ja sen jälkeen kansalaisjärjestöille, naapurustolle ja julkiselle vallalle. (Saari 2009, 217–218.) Kumppanuustalolla koko kaupungin olohuoneena on tärkeä tehtävä yksinäisten kohtaamispaikkana.

7.2 Kehittämisideat

Kyselyssä ei kysytty vastaajilta kehittämisideoita, mutta niitä kuitenkin kirjoitettiin vastauksiin, etenkin viimeiseen kysymykseen. Suurin osa palautteesta liittyen kyselyn viimeiseen avoimeen kysymykseen ”Mitä muuta haluaisit sanoa?” oli myönteistä (Liite 2, teemat 6).

On ilo mennä paikkaan, johon tuntee olevansa tervetullut.

Kumppanuustalo sai paljon kiitoksia ja kannustavia kommentteja ja työntekijöille lähetettiin lämminhenkisiä terveisiä. Kielikahvila sai hyvää palautetta, koska sen kerrottiin olevan kaikille avointa, maksutonta ja erilaisia ihmisiä aidosti yhdistävää toimintaa. Myös rakennus sai positiivista palautetta.

Kiitos! Mahtava teko koota toimijat yhteen!

Myös kriittistä palautetta tuli. Muutama vastaaja ei ollut lainkaan tyytyväinen Kumppanuustaloon, ja vanhoista toimipisteistä pidettiin enemmän. Kolmessa palautteessa oli mainittu kaikuminen, se häiritsee ja haittaa keskustelua erityisesti alhaalla ja käytävillä. Kolmessa palautteessa oli mainittu, että matka Kumppanuustalolle, esimerkiksi Rengosta, on liian pitkä. Kaksi mainintaa palautteissa koski yleistä tyytymättömyyttä Kumppanuustaloa tai Pysäkin siirtymistä Kumppanuustalolle kohtaan ja yksi maininta koski häiritsevää tupakointia talon edessä. Yksi kommentti koski Kumppanuustalon vanhoja palo-ovia, sillä niistä on vaikea kulkea rattaiden kanssa. Yksi maininta käsitteli vahtimestarin tiskiä; sen paikka häiritsi.

Talon käytävä on hieman levoton, ääni kaikuu ja talonmiehen piste on liian lähellä.

Myös konkreettisia toiveita tai parannusehdotuksia tuli kyselyn vastaajilta. Käsi-työryhmälle kaivattiin omaa tilaa kokoontua ja toivottiin vaatenaulakoita käytävien sisäpuolelle ja älypelejä alakertaan.

Eri ryhmien toiminnasta toivottiin tietoa, ja pääsisäännöksen keskelle rappuun ehdotettiin kaidetta liikuntarajoitteisia ja vanhuksia ajatellen. Yksi henkilö kaipa- si Kumppanuustalon eteiseen ilmoitustaulua, johon tulisi esiin työntekijöiden nimet. Yksi toivoi ovien aukioloajoille muutosta siten, että vahtimestarit olisivat kahdessa vuorossa, jotta ovet voisivat olla auki kello kuuten asti illalla. Yksi vas- taaja toivoi, että alaovi olisi ainakin maanantai-iltaisina auki klo 18.30 asti. Pysä- kin ystävät-ryhmän aloitusaikaa toivottiin myöhemmäksi. Monitoimitilaa toivot- tiin.

”Monitoimitila” olisi upea juttu! Löytyisikö kellarista tai vintiltä?

Pysäkin vapaaehtoiset ovat enimmäkseen eläkeläisiä. Vanhuksia autetaan hy- vin. Kehittämisideana olisikin, että myös lapsiperheitä voitaisiin tukea. Lapsiper- heiden avun tarve on nykyään usein suuri, koska sukulaiset asuvat kaukana. (Vapaaehtoiskeskus Pysäkki 2014.) Avasin kuulemistilaisuudessa keskustelun siitä, voitaisiinko Pysäkin läheiskävijöitä jatkossa suunnata myös lapsiperheiden tueksi tai järjestää Kumppanuustalolla elämäntietokahvilaa.

Lapsille ja lapsiperheille toivottiin toimintaa tai ilmaisia harrastuksia. Kump- panuustalon toimijat voisivat miettiä tätä aihetta toimijakokouksessaan. Odo- timme kyselyyn palautetta parkkipaikkojen riittämättömyydestä, mutta sellaisia kommentteja ei kuitenkaan tullut. Jatkossa tulisi pohtia, miten tavoittaa parem- min ne asiakkaat, jotka antaisivat kriittistä palautetta enemmän, ja miten tavoit- taa ne ihmiset, jotka eivät käy Kumppanuustalolla.

Jatkossa voitaisiin miettiä myös, miten iltakäyttäjiltä saisi paremmin palautetta sekä millainen olisi hyvä jatkuvan palautteen antamisen systeemi, esimerkiksi palautelaatikko tai vastaava. Jatkotutkimusidea voisi liittyä vielä tarkemmin kau- punkilaisten tavoittamiseen ja Kumppanuustalon tunnetuksi tekemiseen. Lisäk- si pitäisi selvittää asiakaskokemuksia siitä, tarjoaako Kumppanuustalo neutraa- lin tilan, jonne on helppo tulla leimaantumatta. Jatkossa on mahdollista verrata- tämän ensimmäisen kyselyn tuloksia asiakastytyvyydestä pidemmällä aika- välillä.

7.3 Luotettavuuden ja eettisyyden arviointia

Opinnäytetyön luotettavuuteen liittyy reliaabelius, eli se että mittaustulokset ovat toistettavia. Toisin sanoen tutkimuksen tulee antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Luotettavuutta pohdittaessa on otettava huomioon myös validius eli pätevyys. Tämä merkitsee tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoitustakin mitata. (Hirsjärvi ym. 2013, 231.) Tutkimuksen eettisyys liittyy myös Suomessa perustettujen julkisten elimien, kuten opetusministeriön asettaman tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimiin ohjeisiin tieteellisistä menettelytavoista.

Kysely sopi aineistonkeruumenetelmäksi hyvin ja samalla se oli osa Kumppanuustalon kokonaisuuden arviointisuunnitelmaa. Kysely pystyttiin jakamaan kaikkein toimijoiden asiakkaille joko sähköisesti tai käsintäytettynä versiona melko nopeassa aikataulussa. Lisäksi kyselyn saattoi täyttää kuka tahansa Kumppanuustalon kävijä aulassa, jossa kysely oli saatavilla. En selvittänyt sitä, kuinka aktiivisia eri toimijat olivat kyselyn levittämisessä.

Jos olisin käyttänyt aineistonkeruumenetelmänä esimerkiksi haastatteluja, uskon että vastaukset, palaute ja Kumppanuustalon kehittämisideat olisivat olleet samankaltaisia kuin ne nyt olivat. Asiakkaiden haastattelemineen ei olisi tässä kohtaa Kumppanuustalon toiminnan alkamista ollut vielä relevanttia, sillä tarvetta asiakastyytyväisyyden syvempään selvittämiseen ja analyysiin ei vielä ollut. Kyselyn täyttäjä saattoi säilyttää täysin anonymiteettinsä, joten uskon, että vastaajat saattoivat olla rehellisiä vastauksissaan tai tarvittaessa vastaaja on voinut jättää kokonaan vastaamatta tiettyyn kysymykseen.

Kyselyn monivalintakysymykset eli väitteet olivat kaikki positiivisia, kuten ”Kumppanuustalolle on helppo tulla” tai ”olen saanut sisältöä elämäni Kumppanuustalon toiminnasta”. Tällä on saattanut olla vaikutusta sille, että väitteissä isoimman osan vastauksista keräsi joko ”täysin” tai ”jokseenkin samaa mieltä” -vastausvaihtoehdot. Toisin sanoen suurin osa tuloksista oli positiivisia. Toisaalta vastauksissa oli hajontaa jonkin verran, ja jokaiseen väitteeseen oli tullut valintoja myös ”jokseenkin” ja ”täysin eri mieltä” -vaihtoehtoihin. En osaa sanoa vaihtoehtoakin oli käytetty jonkin verran jokaisen väitteen kohdalla.

Tulosten positiivisuuteen vaikuttaa mielestäni varmasti myös se, että Kumppanuustalo on ollut auki vielä niin vähän aikaa. Suurin osa vastaajista tutustuu taloon ja osallistuu talon toimintaan hyvin positiivisin ja avoimin mielin. Toisaalta voin itsekin talossa työharjoittelussa olleena allekirjoittaa talon ”hyvän hengen”. Ihmiset ovat olleet ystävällisiä, hymyileviä ja huomaavaisia toinen toistaan kohtaan. Innostuminen uudesta hienosta Kumppanuustalosta on tarttuvaa, ja uskon että vastaukset talon ilmapiiristä ovat todenmukaisia. Tämä on ehkä vaikuttanut minuun niin, että olen saattanut odottaa positiivisia vastauksia ja se on jollakin tapaa saattanut vaikuttanut tähän opinnäytetyöhön. Toisaalta olen yrittänyt suhtautua vastauksiin objektiivisesti ja olen tuonut aineistoon näkyviin kaikeinlaisia kommentteja. Myös negatiivinen palaute on näkyvillä. Luultavasti kysely tavoitti parhaiten toimintaan tyytyväiset kävijät. Toisaalta kyselyn avulla saatiin kerättyä vastaajilta myös kriittistä ja rakentavaa palautetta.

Se, että kritiikkiä tuli jokaiseen avoimeen kysymykseen, kertoo mielestäni siitä, että vastaajat ovat perehtyneet kysymyksiin ja vastanneet totuudellisesti, vaikka usean kysymyksen kohdalla jopa noin 90 prosenttia vastaajista on ollut väitteen kanssa joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Kokonaisuudessaan vastaukset ovat riittävän uskottavia. Kyselyn jälkeen tarkastelin, kysyttiinkö kyselyssä asioita, mitä tällä opinnäytetyöllä haluttiinkin selvittää. Pohdin myös, olivatko vastaajat rehellisiä ja ymmärsivätkö he kyselyn kysymykset niin kuin olin ne tarkoittanut. Kun tarkastelen sitä siltä kannalta, sainko kyselyn avulla vastauksia tutkimuskysymyksiin, voin vastata että sain. Toisaalta tutkimuskysymykset pystyi ymmärtämään halutessaan suppeasti.

Vastausprosentit olivat oikein hyvät lähes jokaisen kysymyksen kohdalla ja niin sanottua vastauskatoa ei juuri esiintynyt. Ainoastaan elämänsisältöä kartoittava kysymys jätettiin hieman useammin kuin muut vastaamatta. Tämä johtui varmaankin siitä, että kysymys koettiin niin vaikeaksi ja jopa tämän kysymyksen laatiminen oli haastavaa. Kirjaamattomana tavoitteenani oli saada ainakin 50 vastausta, joten vastauksien määrä 123 ylitti odotukseni. Noin puolet vastaajista oli eläkeikäisiä ja isoin osa vastaajista koki tutuimmaksi toimijaksi vapaaehtois-keskus Pysäkin. Tämä vaikutti tuloksiin. Vastaajien määrään ja siihen, keitä kyselyyn vastasi, vaikutti jonkin verran toimijoiden aktiivisuus kyselyn levittämisen

suhteen. Olin jonkin verran aktiivinen käsintäytettävän kyselyn levittämisessä. Ystävänäpäivätahtumassa, jossa olin jakamassa kyselyä kävijöille, annoin karkin kyselyn täyttäneille yleisen tavan mukaisesti. Autoin kolmea maahanmuuttajataustaista henkilöä täyttämään kyselyä. Tällaisilla seikoilla on saattanut olla pieni vaikutus siihen, että vastaukset ovat olleet positiivisia

Kysely on tarkoitus toistaa samanlaisena tai lähes samanlaisena tulevana syksynä. Seuraavia asioita kyselyn käytettävyyteen liittyen tulisi ottaa huomioon. Webropol-kyselyssä laitoin monivalintakysymykset pakollisiksi ja avoimet vapaaehtoisiksi. Käsintäytettävässä versiossa tätä ei tietysti voinut kontrolloida. Mutta koska vastausvaihtoehtona oli aina ”en osaa sanoa”, voisi ajatella että ne jotka ovat hypänneet käsintäytettävässä lomakkeessa monivalintakysymyksen yli, olisivat muutenkin valinneet ”en osaa sanoa”.

Kysymyksen 5. kohdalla muutin Webropolin kysymyksiä jälkeinpäin niin, että vastaaja pystyikin valitsemaan useamman toimijan kuin yhden. Tämä siksi, että käsintäytettävässä kyselyssä muutama vastaaja valitsi useamman toimijan vastausohjeen vastaisesti, mutta halusin silti että heidänkin vastauksensa hyväksyttäisiin. Tämän vuoksi muutama vastaaja on saattanut valita tutuimmaksi toimijaksi useamman kuin yhden toimijan. Yksi vastaaja oli valinnut niistä kaikki.

Erityisesti käsintäytettävän kyselyn vastausohjeissa tulisi siis jatkossa korostaa enemmän sitä, että monivalintakysymykset ovat ”pakollisia” ja vain yksi vastausvaihtoehto valitaan. ”Rastita sopivin vaihtoehto tai vastaa avoimeen kysymykseen” eivät siten riittäneet ohjeistukseksi. Toisaalta moni, joka jätti vastamatta johonkin väitteeseen, olisi varmaankin valinnut vaihtoehtoista ”en osaa sanoa”. Tämä ei siis vaikuttanut tuloksiin kovinkaan paljoa.

7.4 Johtopäätöksiä

Valtiovallan säästötoimenpiteiden seurauksena virallista turvaa heikennetään ja kansalaisten kaikenlaista omavastuuta pyritään lisäämään. Suomalaiset tukeutuivat 1990-luvun lopulla mieluummin valtion rakenteisiin ja apuun kuin rakensivat kansalaisyhteiskuntaa niin, että voisivat vastata haasteisiin omilla tekemisil-

lään. Vastuuta ollaan kuitenkin siirtämässä kansalaisille ja pienyhteisöille. Lähiyhteisöjen vaikutusmahdollisuuksia lisäämällä ja tukemalla voitaisiin parantaa yksittäisten ihmisten elämänhallintaa yhteiskunnallisissa ja maailmanlaajuisissakin kysymyksissä. (Matthies, Kotakari & Nylund 1996, 188–189.)

Kumppanuustalolla mielestäni hyvät edellytykset edistää ja turvata hämeenlinnalaisten osallistumista, osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä helpottaa ihmisten avun hakemista ja tukemista varhaisessa vaiheessa. Kumppanuustalosta on muodostumassa sellainen paikallinen kansalaistoiminnan keskus, kuten Kumppanuustalohankkeen sivuilla kerrotaan (Kumppanuustalohanke i.a). Yhdessä palautteessa luki, että Kumppanuustalo on kohtaamispaikka, jollaista tämä kaupunki on pitkään kaivannut, talo jossa on väriä, iloa, tekemistä ja mahdollisuuksia.

Yhdistysten toiminta kuuluu myös kaupungin intresseihin. Suomessa kolmannen ja julkisen sektorin suhde on ollut kiinteä. Yhdistysten käynnistämiä toimintoja on siirretty myöhemmin osaksi kunnallista palvelua. (Hänninen, Kangas & Siisiäinen 2003, 64–65.) Tämän opinnäytetyön perusteella voidaan todeta, että aktiivista kansalaisuutta tuetaan Hämeenlinnassa, koska kaupunki tukee Kumppanuustalon kaltaista toimintaa. Kumppanuutta on löytynyt erilaisten toimijoiden välille. Yhteiseen päämäärään - olla kaikille avoin kansalaistoiminnan keskus - ollaan sitouduttu ja se on tuottanut tulosta. On ainutlaatuista, että Kumppanuustalolla on myös kaupungin ja seurakunnan työntekijöitä toteuttamassa yhteistä visiota.

Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan niin sanotun strategiapuuhun yksi näyistä on: ”Apua tarvitsevan lähimmäisemme hengellinen, henkinen, sosiaalinen ja fyysinen tukeminen ovat meille tärkeitä”. (Hämeenlinnan seurakunnat i.a.) Kirkko elää niin sanotusti jäsenissään. Toimintasuunnitelmassa sanotaan, että se toimii yhteistyössä eri tahojen kanssa yhteisen hyvän puolesta. (Kohtaamisen kirkko 2014, 22).

Seurakunnan mukanaolo Kumppanuustalossa Vapaaehtoiskeskus Pysäkin kautta merkitsee sitä, että seurakunta toteuttaa toimintaperiaatteitaan samalla

tukien kansalaisyhteiskuntaa. Seurakunnan ja Kumppanuustalon pyrkimykset vapaaehtoisuuden, välittämisen ja yhteisöllisyyden tuomien voimavarojen vahvistamisesta (Kumppanuustalohanke i.a) ovat samassa linjassa keskenään.

7.5 Lopuksi

Yhteiskunnallinen ja taloudellinen murros ovat vaikuttaneet siihen, että eri sektoreiden voimavaroja yhdistetään ja osallistumisen, huolenpidon ja työllistymisen toimintamalleja ajankohtaistetaan. Kansalaisjärjestöjen, omaisten, vapaaehtoistyön, säätiöiden, kirkkojen ja yksityisten yrittäjien panosta pyritään lisäämään sellaisten palveluiden tuottamisessa, joista julkinen sektori on vastannut. (Matthies ym. 1996, 7–12.)

Kolmatta sektoria on tutkittaessa tehty olettamuksia, että yhteiskunnan hyvinvoinnin edistäminen aatteellisten yhdistystoiminnan kautta toteutuu parhaiten toimimalla yhdessä julkisen sektorin ja viranomaisten kanssa. (Hänninen ym. 2003, 183.) Yhdistystoiminnalla on merkitystä kaupungin voimavarana, sillä yhdistykset liittyvät kaupungin toimintaan tosiasiallisina vaikuttajina eikä vain hyvinvointipalveluiden täydentäjänä. Uudet yhteistoimintamuodot kuten verkostoituminen vaikuttavat myös päätöksentekoon. (Hänninen ym. 2003, 190.) Aktiivisen uudistamis- ja kehittämistoiminnan seurauksena voi syntyä keksintöjä tai uusia toimintatapoja. (Hänninen ym. 2003, 222). Tilaajajohtaja Jukka Lindbergin mukaan ”Kumppanuustaloon liittyy unelma, että siitä tulisi jotakin sellaista, mitä ei ole muualla nähty”. On todella mielenkiintoista seurata, minkälaista uutta kansalaistoimintaa Hämeenlinnan Kumppanuustalolla syntyy.

Tutkimusongelman asettaminen oli opinnäytetyöprosessin alussa haastavaa, mutta lopulta onnistuin ihan hyvin tekemään riittävän yksinkertaiset tutkimuskysymykset. Suoraan aiheeseeni liittyviä tutkimuksia ei löytynyt tai niitä ei ole, mutta onnistuin keräämään monipuolisesti lähdeaineistoa opinnäytetyön teoriaosuutta varten. Haasteellisinta prosessin aikana oli yhdistää tämä aika laaja-alainenkin teoria yhteen Kumppanuustalolle varta vasten tehtyyn asiakastytyväisyysskyselyyn.

Opinnäytetyön aihe oli ajankohtainen ja työelämälähtöinen. Olin itse kiinnostunut aiheesta. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset esittelen Kumppanuustalon toimijoille 27.4.2015. Uskon, että tuloksista on hyötyä ja sama kyselypohja on mahdollista toistaa jatkossa sellaisinaan tai muokattuna. Yhteistyö Kumppanuustalon väen kanssa sujui hyvin. Tein puolen vuoden aikana opintoihini liittyvät TYK- ja MMK-harjoittelut Kumppanuustalolla, joten opinnäytetyön tekeminen oli luontevaa, käytännönläheistä ja opettavaista.

LÄHTEET

- Harju, Aaro 2005. Aktiivisen kansalaisuuden sisältömäärittely. Kansalaisyhteiskunta i.a. Viitattu 22.3.2015.
http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/aktiivinen_kansalaisuus/aktiivisen_kansalaisuuden_sisaltomaarittely.
- Harju, Aaro 2003. Yhteisellä asialla. Kansalaistoiminta ja sen haasteet. Vantaa: Kansanvalistusseura.
- Hautamäki, Antti; Lehtonen, Tommi; Sihvola, Juha; Tuomi, Ilkka; Vaaranen, Heli & Veijola, Soile 2005. Yhteisöllisyyden paluu. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2013. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hämeenlinnan Kumppanuustalon arviointisuunnitelma 2014. Luonnos 17.12.2014. Tuloste tekijän hallussa.
- Hämeenlinnan Kumppanuustalo i.a. Kumppanuustalon huoneentaulu. Viitattu 22.4.2015. <http://www.hameenlinnankumppanuustalo.fi/>.
- Hämeenlinnan seurakunnat i.a. Strategiat. Hämeenlinna-Vanaja. Viitattu 26.3.2015.
http://hameenlinnaseurakunnat.fi/wordpress/materiaali/evl_strategiapuu_A4.pdf.
- Hämeenlinnan seurakunnat i.a. Apua elämään. Vapaaehtoiset. Viitattu 26.3.2015. <http://www.hameenlinnaseurakunnat.fi/apua-elamaan/anna-apua/>.
- Hänninen, Sakari; Kangas, Anita & Siisiäinen, Martti (toim.) 2003. Mitä yhdistykset välittävät? Tutkimuskohteena kolmas sektori. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.
- Laimio, Anne & Välimäki, Sari 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyy. Jyväskylä: Keski-Suomen sosiaaliturvayhdistys. Viitattu 27.3.2015.
http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/62412_Vapehttoim_KEHITTY_Y.pdf.
- Laitinen, Matti (toim.) 2013. Miksi joka paikkaan pitää päästä. Vantaa: Kansanvalistusseura.
- Löyttyjärvi, Sara 2014. Kumppanuustalon hyödyt ja riskit. Sähköpostiviesti 10.12.2014.
- Löyttyjärvi, Sara 2015. Järjestöyhteistyön koordinaattori. Hämeenlinnan seudun Settlementti ry. Hämeenlinna. Haastattelu 24.3.2015.
- Kansalaisyhteiskunta 2014. Kansalaisyhteiskunnan määritelmä ja sisältö. Viitattu 22.3.2015.

- tattu 3.12. 2014.
<http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/kansalaisyhteiskunta>.
- Kirkkohallitus 2014. Kohtaamisen kirkko – Suomen evankelis-luterilaisen kirkon suunta vuoteen 2020. Helsinki: Suomen ev.-lut. Kirjon julkaisuja 7. Viitattu 26.3.2015.
[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/9297F603C875C1C8C225770A002E3448/\\$FILE/253062_KKH_Kohtaamisen_kirkko.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/9297F603C875C1C8C225770A002E3448/$FILE/253062_KKH_Kohtaamisen_kirkko.pdf).
- Koskiahho, Briitta 2014. Kumppanuuden sosiaalipolitiikkaa etsimässä. Settlementtijulkaisuja, nro 32. Helsinki: United Press Global yhteistyössä Suomen Settlementiliitto ry:n kanssa.
- Matthies, Aila-Leena; Kotakari, Ulla & Nylund, Marianne (toim.) 1996. Välittävät verkostot. Tampere: Vastapaino.
- Möttönen, Sakari & Niemelä, Jorma 2005. Kunta ja kolmas sektori. Yhteistyön uudet muodot. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Nurmi, Lauri 2015. Toiminnanjohtaja. Vapaaehtoiskeskus Pysäkki. Hämeenlinna. Haastattelu 20.3.2015.
- Oikeusministeriö i.a. Yhdenvertaisuus-sivusto. Viitattu 6.2.2015.
<http://www.yhdenvertaisuus.fi/yhdenvertaisuus/>.
- Ojanperä, Tuuli 2005. Näkökulmia aktiiviseen kansalaisuuteen. Helsinki University. Viitattu 22.1.2015.
http://www.vink.helsinki.fi/files/aktiivinen_kansalainen.pdf.
- Ronkainen, Suvi; Pehkonen, Leila; Lindholm-Yläne, Sari & Paavolainen, Eija 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Saari, Juho 2009. Yksinäisten yhteiskunta. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Suomen evankelis-luterilaisen kirkon keskushallinto 2007. Meidän kirkko. Osallisuuden yhteisö. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon strategiaa vuoteen 2015 laatineen työryhmän mietintö. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon keskushallinto. Sarja C 2007:10. Viitattu 27.3.2015.
[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/9297F603C875C1C8C225770A002E3448/\\$FILE/kirkon_strategia_2015_mietinto.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/9297F603C875C1C8C225770A002E3448/$FILE/kirkon_strategia_2015_mietinto.pdf).
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Vapaaehtoiskeskus Pysäkki 2014. Hämeenlinnan Kumppanuustalo. Ohjausryhmän ja vapaaehtoisten kuulemistilaisuus 4.12.2014.
- Vilenius, Pirjo-Liisa 2009. Ihmiset ovat lahjoja. Vapaaehtoiskeskus Pysäkki historiikki 1994-2009. Hämeenlinna: Vapaaehtoiskeskus Pysäkki.
- Yhteisvastuu i.a. Uutiset. Yhteisvastuu tukee vapaaehtoistyötä ja lasten koulutusta. Viitattu 21.4.2015. <http://yhteisvastuu.fi/fi/etusivu/7-suomi/229-yhteisvastuu-2015-tukee-vapaaehtoistyota-ja-lasten-koulutusta>.
- Yksillä purjeilla i.a. Kumppanuustalot. Viitattu 18.3.2015.
<http://www.yksillapurjeilla.fi/kumppanuustalot>.

LIITE 1

Asiakastyytyväisyys Hämeenlinnan Kumppanuustalolla***27.1.-17.2.2015******Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja anonyymisti***

Rastita sopivin vaihtoehto tai vastaa avoimeen kysymykseen

1. Mihin ikäryhmään kuulut?

☐ 17 tai alle

18–29

30–62

63–75

yli 75

2. Sukupuoli

☐ nainen

mies

3. Miten asut?

☐ 1 henkilön talous

☐ 2 henkilön talous

☐ 3 tai useamman henkilön talous

☐ muu, mikä?

4. Kuuluuko talouteesi lapsia?

☐ kyllä

ei

5. Mikä Kumppanuustalon toimijoista on sinulle tutuin?

☐ Vapaaehtoiskeskus Pysäkki

Hämeenlinnan seudun Setlementti ry

Hämeenlinnan kaupungin Monikulttuurityö

Hämeenlinnan seudun Nuorisoasunnot ry

Hämeenlinnan seudun A-kilta ry

Mannerheimin lastensuojeluliiton Hämeen piiri ry

Hämeen Sininauha

Rikosuhripäivystys

Kehitysvammaisten taiteilijoiden tuki Kettuki ry

Finfami - Kanta-Hämeen mielenterveysomaiset ry

Hämeenlinnan mielenterveysyhdistys Hämi ry

Hämeenlinnan Raamattu puhuu ry

Muu, mikä?

6. Oletko ollut jonkin Kumppanuustalon toimijan vapaaehtoisena, minkä?

7. Kuinka usein käyt Kumppanuustalolla?

- ☐ 3 kertaa viikossa tai useammin
- noin 1-2 kertaa viikossa
- noin 1-3 kertaa kuussa
- harvemmin kuin kerran kuussa
- en ole vielä käynyt

Rastita sopivin vaihtoehto tai vastaa avoimeen kysymykseen

8. Kumppanuustaloon on helppo tulla

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Jokseenkin samaa mieltä
- ☐ Jokseenkin eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ En osaa sanoa

9. Useimmiten tulen Kumppanuustalolle

☐ kävellen

pyörällä

linja-autolla

autolla

taksilla

muu, mikä?

**10. Kumppanuustalolla on helppo liikkua
(sisääntulo, hissi, rappuset, luiska jne.)**

☐ Täysin samaa mieltä

Jokseenkin samaa mieltä

Jokseenkin eri mieltä

Täysin eri mieltä

En osaa sanoa

11. Käytätkö jotakin apuvälinettä tai onko jotakin muuta mitä sinun pitää ottaa huomioon liikkumisessa? (kuten pyörätuoli, valkoinen keppi, lastenrattaat jne.)

12. Tulen mielelläni Kumppanuustalolle

- ☐ Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

13. Minua tervehditään, kun tulen Kumppanuustalolle

- ☐ Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

14. Minua kohdellaan tasavertaisesti Kumppanuustalolla

- ☐ Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

15. Kuvaile Kumppanuustalon ilmapiiriä

16. Olen saanut sisältöä elämäni Kumppanuustalon toiminnasta

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Jokseenkin samaa mieltä
- ☐ Jokseenkin eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ En osaa sanoa

17. Millaista apua tai tukea olet saanut Kumppanuustalolta?

18. Minkälaisissa asioissa kaipaat enemmän apua tai tukea Kumppanuustalon toimijo

19. Kumppanuustalon toiminta on vastannut odotuksiani

- ☐ Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

20. Miksi toiminta, johon olet osallistunut, on vastannut odotuksiasi tai ollut pettymys?

—

—

—

21. Kumppanuustalolla tarjolla oleva toiminta on kiinnostavaa

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Jokseenkin samaa mieltä
- ☐ Jokseenkin eri mieltä

- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ En osaa sanoa

22. Kumppanuustalolla tarjolla oleva toiminta on monipuolista

- ☐ Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

23. Kumppanuustalon toimintaan osallistuminen on auttanut minua arkielämässä selviytymisessä

- ☐ Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

24. Millaista toimintaa toivoisit Kumppanuustaloon?

25. Mitä muuta haluat sanoa?

Kiitos vastauksestasi! 😊

LIITE 2

TEEMAT 1. Vastaajien kommentit kysymykseen 15

POSITIIVISET	MAININTOJA
Hyvä, mukava, kiva, myönteinen	34
Vapautunut, rento, leppoisa, välitön, iisi	17
Ystävällinen, hymyilevä	15
Lämmin, lämminhenkinen	14
Avoin	9
Tuttavallinen, helppo tulla, kotoinen, kotoisa, ihmisläheinen	8
Hyväksyvä, suvaitseva, turvallinen	8
Iloinen	7
Auttavainen, avulias, huomioiva, huomioonottava	6
Viihtyisä, helppo olla, vastaanottavainen, kohtelias	6
Aktiivinen, eloisa, sykkivä, eloisa, energinen, toiminnallinen	6
Rauhallinen	3
Valoisa	3
Asiantunteva, neuvova, kannustava	3
Monikulttuurinen	1
Shakillinen	1
Evankelioiva	1
Melko tasapainoinen	1
	Yht. 142
NEGATIIVISET	
Rauhaton, kiireinen, vilkas, sokkeloinen, hälisevä, sekava	7
Karu, hirveätä, ylenkatsova, etäinen, arasteleva	5
Kaikuva, kaiku häiritsee	4
	Yht. 14

TEEMAT 2. Millaista apua tai tukea olet saanut Kumppanuustalolta? (kysymys 17)

TEEMAT	MAININTOJA
SOSIAALISUUS (vanhoja ja uusia tuttavuuksia, ystäviä, kahvittelu-, keskustelu- ja juttuseuraa, vaihtelua yksinäisyyteen)	35
TEKEMINEN (toimintaa, ajanvietettä, hauskoja hetkiä, laulua, arkeen sisältöä, osallistumisen kokemus, tuntenut itsensä tarpeelliseksi)	14
TUKEA ELÄMÄN ASIOIHIN (monenlaista apua, tietokonetukea, henk.koht. apua, harrasteapua, apua asioiden hoidossa)	10
VERTAISTUKI	8
VERKOSTOITUMINEN (tietoa toisista yhdistyksistä, vastauksia, verkostoituminen)	5
TUKEA TOIMIJOILTA (tukea ryhmän toteuttamiseen, neuvoja vapaaehtoistyöhön, tilat yhdistykselle)	3
HENKISTÄ ("henkistä", henkistä virkistymistä)	3
EI OLE SAANUT APUA TAI TUKEA	3
EI OLE HAKENUT/TARVINUT APUA TAI TUKEA	2
EI OSAA SANOA	1
	Yht. 84

TEEMAT 3. Minkälaisissa asioissa kaipaat enemmän apua tai tukea Kump-panuustalon toimijoilta? (kysymys 18)

TEEMAT	MAININTOJA
Ei tarvitse tukea (ei osaa sanoa, tämänhetkinen tuki on riittävää)	34
Vastaajan vastaus ei koskenut tätä kysymystä	8
Henkilökohtaista apua tai tukea (keskusteluapu, vertais-tuki, neuvoja arkeen ja asiointiin, ulkoilutustuki, kahvien tuominen pöytään)	4
Selkeyttä avun tarjonnasta laajemmin, tietoa	2
Perheille tai lapsille ohjelmaa, ilmaisia harrastuksia	2
Puhelimitse vaikea saada yhteyttä	2
Rauhallisuutta	1
Yhteistyötä	1
Pysäkin vapaaehtoisille oma huone ryhmätilaksi	1
	Yht. 55

TEEMAT 4. Miksi toiminta, johon olet osallistunut, on vastannut odotuksiasi tai ollut pettymys? (kysymys 20)

TEEMAT	MAININNAT
KOHTAAMISPAIKKA (ihmiset, keskustelut, pelit, ryhmät)	18
ON VASTANNUT ODOTUKSIA (olen viihtynyt/tyytyväinen, saanut apua jne.)	14
VAPAAEHTOISTYÖ (on antanut mielekästä tekemistä, esim. keittiövuoro, yhdistystoiminta, ”antaessaan saa”)	6
VERTAISTUKI (antanut apua tai voimaa, tärkeä omalle jaksamiselle)	5
TAPAHTUMAT (esim. Ystävänpäivätapahtumasta hyviä kokemuksia)	5
SUOMEN KIELEN OPISKELU (vastannut odotuksia)	1
EI ERITYISIÄ ENNAKKO-ODOTUKSIA (?, -, ei, jne.)	11
VANHA TUNNELMA KADONNUT (Setlementti, Pysäkki)	2
YHTEINEN TOIMINTA (on ollut vähäistä, missä yhteinen ”pihvi” näkyy?)	2
KAIKU, HÄLINÄ JA TILAT HÄIRITSEVÄT	1
	Yht. 65

TEEMAT 5. Millaista toimintaa toivoisit Kumppanuustaloon? (avoin kysymys 24)

TEEMAT	MAININTOJA
EN OSAA SANOA	24
MUSIIKKI (laulua, konsertteja, lauluesityksiä)	7
TANSSI TAI LIIKUNTA (tanssi- ja liikuntakursseja tai tilaisuuksia)	6
TAIDE (taideopetus kaikille, esim. maalaus, näyttelyitä esim. taide, valokuvaus, käsityö)	6
TOIMINTA (työpaja, ohjelmaryhmä, yhteiset toimintahetket)	3
LAPSET (lapsille tai lapsiperheille toimintaa)	3
KESKUSTELU (esim. keskustelukerho)	3
SUOMEN KIELEN KERHOT (pidemmät tunnit 3-4 tuntia)	2
HENGELLISYYS (Raamattu- tai rukouspiiri, myös srk:n järjestämää ohjelmaa)	2
HYVÄ ARKI ELÄMÄ (tai inhimillisyyttä)	2
ATK-OPETUS KAIKILLE	1
KIRJAPIIRI	1
PALAPELIPÖYTÄ (ALAKERTAAN ODOTTELIJOILLE)	1
MONIKULTTUURISIA TAPAHTUMIA	1
PUU-KÄSITYÖMAHDOLLISUUS	1
HILJAINEN KAHVIHUONE	1
UUSIA KORTTIPELEJÄ (esim. Skipn, Shagain, Ganas-tan äly-korttipelejä)	1
TUTUSTUMISRETKIÄ (Hämeenlinnaan ja ympäristön kohteisiin)	1
KIRJOJEN KIERRÄTYSPISTE (myös vieraskieliset lehdet ja kirjat)	1
ULKOILUTUKSIA (kaikkien yhdistysten yhteisiä liikuntarajoitteisten ulkoilutuksia kerran viikossa)	1
	Yht. 66

TEEMAT 6. Mitä muuta haluaisit sanoa? (avoin kysymys 25)

TEEMAT	MAININNAT
MYÖNTEINEN PALAUTE (kiitokset, terveiset työntekijöille, kannustavat kommentit)	28
EI KOMMENTTIA (tai ei osaa sanoa)	12
KAIKUMINEN (häiritsee, haittaa keskustelua erityisesti alhaalla ja käytävillä)	3
MATKA ON LIIAN PITKÄ (esim. Rengosta)	3
ILMOITUSTAULU (työntekijöiden nimet esille eteiseen)	2
KÄSITYÖRYHMÄ (ryhmälle kaivataa samaa tilaa koontua)	2
VAHTIMESTARIN TISKI (paikka häiritsee)	2
TYTYMÄTTÖMÄTTÖMYYS (yleisesti taloon tai Pysäkin muuttamiseen)	2
OVIEN AUKIOLO (esim. vahtimestari(t) 2-vuorotyöhön, niin että ovet auki iltaisin klo 18 asti)	1
VAATENAULAKOT (niitä toivottiin käytävien sisäpuolelle)	1
PALO-OVET (liian hankalat rattailla kulkeville)	1
TUPAKOITSIVAT (häiritsevät ulko-oven edessä)	1
PÄÄSISÄÄNKÄYTI (sisäänkäynnin keskelle rappuun toivottiin kaidetta liikuntarajoitteisia ja vanhuksia ajatellen)	1
ÄLYPELIT (niitä toivottiin)	1
TOIMINNASTA TOIVOTTIIN TIETOA (esim. eri ryhmistä)	1
YSTÄVÄT RYHMÄ (tänä ryhmän aloitusta toivottiin myöhemmäksi)	1
MITÄ ON SE KUMPPANUUS JA MISSÄ SE NÄKYY?	1
KIELIKAHVILAN TARPEELLISUUS	1
	Yht. 64